

Lo Inteligente
Hecho Simple




MANUAL DE USUARIO
CRM

JUNIO 2011

1. Contenido

1. Contenido	2
2. Introducción	4
3. Acceso al Sistema	5
1.1 Interfaz de Usuario	6
2. MODULOS DE CRM.....	8
2.1 Opciones Comunes en los módulos	11
2.2 Visualización y gestión de la información de los registros.	12
2.3 Para administrar la información relacionada en los sub-paneles	13
2.4 Editar y eliminar varios registros.....	14
2.5 Combinar registros duplicados	15
2.5.1 Para combinar los duplicados de la Vista de detalle	16
2.6 Búsqueda de información en el sistema	17
3. MODULOS DE SUGAR CRM	20
3.1 Inicio (Home Module)	20
3.2 Modulo Clientes Potenciales (<i>Leads Module</i>).....	22
3.3 Modulo Contactos (<i>Contacts Module</i>).....	25
3.4 Modulo Cuentas (<i>Accounts Module</i>).....	27
3.5 Modulo Oportunidades (<i>Opportunities Module</i>)	30
3.6 Modulo Actividades (<i>Activities Module</i>)	34
3.7 Modulo Emails (Emails Module)	36
3.8 Modulo Campañas (Campaigns Module).....	38
3.9 Modulo Casos (Cases Module)	47
3.10 Modulo Gestor de Incidencias (Bug Tracker Module)	49
3.11 Modulo Documentos (Documents Module).....	51
3.12 Modulo Proyectos (Projects Module)	53
3.13 Modulo Base de Conocimiento (Knowledge base Module)	55
4. Registro de empleados	57

4.1 Para crear un registro de empleado	57
5. Importar y Exportar datos.....	63
5.1 Para importar datos.....	63
5.2 Exportación de datos.....	75

	Manual de Usuario CRM	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

2. Introducción

Actualmente existen diferentes sistemas informáticos que facilitan el trabajo cotidiano dentro de las empresas, pero muchas veces, resulta complicado el comprender la forma de utilizar estas herramientas y por consecuencia no se aprovechan al máximo.

En este manual se ofrece una guía rápida para manejar la aplicación Sugar CRM describiendo la forma de acceder y utilizar cada una de las opciones que aparecen.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

3. Acceso al Sistema

El ingreso al sistema debe ser a través de un navegador Web. Es necesario contar con el nombre de usuario (Identificador) y contraseña asignadas por el administrador.

Si olvida la contraseña, haga clic en ¿Has olvidado tu contraseña? dentro de la página de inicio de sesión. Sólo si el administrador ha habilitado esta función, puede introducir su nombre de usuario y contraseña en los campos que se muestran, a continuación haga clic en Enviar. El CRM enviara un enlace a la página donde se puede restablecer la contraseña. Si este vínculo no está disponible para usted, póngase en contacto con el administrador para que otorgue una nueva contraseña.

Para iniciar sesión se deben seguir los siguientes pasos:

- Introduzca la siguiente dirección del CRM en la barra de direcciones del navegador de Internet. <http://www.sifeidistribuciones.com.mx/crm/> . Se mostrara en la ventana la página de bienvenida como aparece en la figura de abajo.

Si en la ventana no aparece esta pantalla, compruebe que ha escrito correctamente la dirección, o póngase en contacto con el administrador del sistema para comprobar la dirección.



Fig. 1 Página de bienvenida.

- Introduzca su nombre de usuario (Identificador) y contraseña.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

c) De un clic en el botón de Iniciar Sesión.

Si no puede iniciar sesión en el CRM, realice una de las siguientes acciones.

- ✓ Compruebe que el nombre de usuario y la contraseña son correctos, incluidas las letras mayúsculas.
- ✓ Verifique con el administrador del sistema que tiene usuario y contraseña.
- ✓ Póngase en contacto con el administrador del sistema para asegurarse que su cuenta no ha sido desactivada.

Por razones de seguridad, el sistema cierra automáticamente la sesión si no se realiza ninguna tarea durante un periodo de tiempo determinado. Cuando esté listo para reanudar su trabajo con el sistema, haga clic en cualquier botón de la pantalla. El sistema carga automáticamente la página de inicio de sesión para usted. También puede cerrar las ventanas del navegador Web y volver a cargar la página de inicio de sesión manualmente en una ventana nueva del navegador.

1.1 Interfaz de Usuario

Al ingresar correctamente al sistema se mostrara la página de inicio.

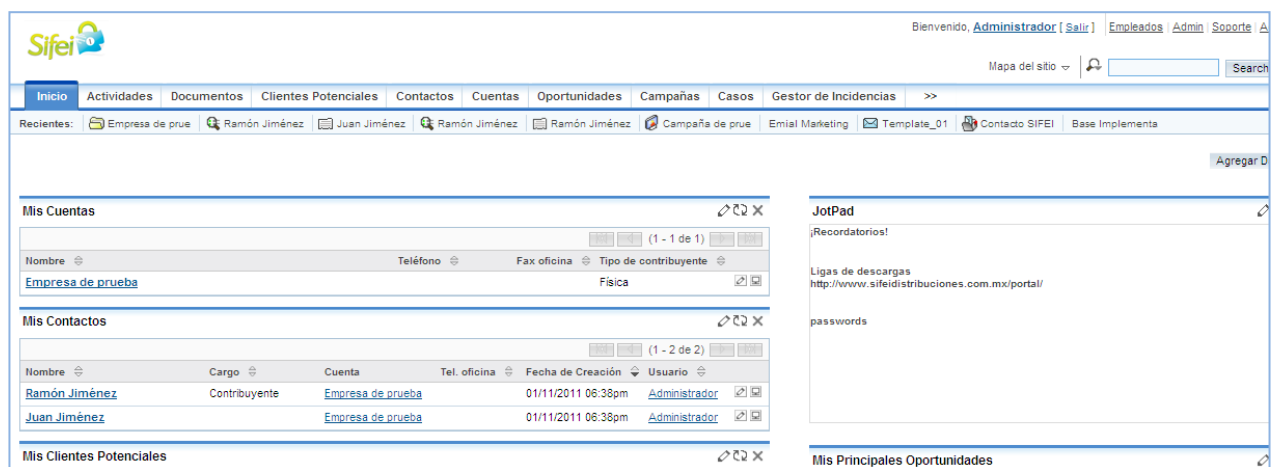



Fig. 2 Página de Inicio.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	Manual de Usuario CRM	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

La interfaz de usuario del sistema consiste en varios módulos diseñados para ayudarle a manejar los registros relacionados con los clientes, contactos y cuentas. Cada módulo, representa un tipo de registro, esto le permite trabajar de forma más eficientemente. Los registros pueden estar relacionados entre sí. Por ejemplo, un contacto puede estar relacionado con una cuenta. Al ver un registro específico en el CRM, el sistema mostrara todos los registros relacionados, por ejemplo la Vista de Detalle de una cuenta muestra los contactos relacionados en el Subpanel de contactos.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

2. MODULOS DE CRM

Cada módulo, representa un conjunto de registros, esto le permite trabajar de forma aun más eficientemente. Cada módulo se muestra por medio de pestañas en la parte superior de la ventana. Al dar clic en una pestaña se abrirá un modulo donde podrá ver, crear y manejar los registros, se puede observar la barra de herramientas en la parte inferior de la pestaña donde se muestran las actividades recientes y las acciones disponibles dentro del módulo.

Los módulos del sistema son los siguientes:

✓ Inicio (Home)

Se muestra las últimas actividades de los registros asignados al usuario como llamadas y reuniones mediante cuadros de mando (dashlets). También muestra correos electrónicos, cuentas, clientes potenciales, oportunidades y casos que le han sido asignados.

✓ Actividades (Activities)

Utilice este módulo para crear o actualizar las actividades programadas así como la búsqueda de actividades existentes. Las actividades consisten en los siguientes sub-módulos:

- **Calendario.** Utilice esta opción para ver las actividades programadas (por día, semana, mes o año), tales como reuniones, tareas y llamadas. Usted también puede compartir su calendario con sus compañeros de trabajo para coordinar sus actividades diarias.
- **Llamadas.** Utilice esta opción para dar seguimiento a todas sus llamadas telefónicas con sus clientes.
- **Citas.** Utilice esta opción para programar citas, reuniones internas o externas, así como recibir las invitaciones a reuniones de los demás.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

- **Tareas.** Utilice esta opción para dar seguimiento a las acciones que deben completarse en una fecha determinada.
- **Notas.** Utilice esta opción para escribir notas y subir archivos adjuntos.

✓ Documentos (Documents)

Este módulo ayuda a gestionar los documentos de intercambio con el cliente. Le permite ver una lista de los documentos que puede descargar así como también le permite la carga de documentos, asignar y publicar las fechas de vencimiento y especificar que usuarios pueden acceder a ellos.

✓ Clientes Potenciales (Leads)

Use este módulo para ubicar a las personas o empresas que son clientes potenciales. Esta información puede ser ingresada automáticamente desde su website.

✓ Contactos (Contacts)

Utilice este módulo para buscar a las personas involucradas en hacer negocios con su organización. Puede hacer un seguimiento completo con toda la información del contacto tales como nombre, dirección de correo electrónico y número de teléfono. Los contactos por lo general se encuentran vinculados a una cuenta, aunque esto no es necesario.

✓ Cuentas (Accounts)

Use este módulo para manejar la información de sus clientes referente a los datos de la empresa. Usted puede explorar una variedad de información sobre una cuenta como dirección, número de empleados y otros datos. Una cuenta puede estar asociada a otros negocios que podrían ser clientes potenciales.

✓ Oportunidades (Opportunities)

Utilice este módulo para realizar un seguimiento de oportunidades de venta a clientes potenciales (Prospectos) y clientes existentes. Básicamente sirve para ayudarle a manejar el proceso de venta mediante el seguimiento de atributos, como fases de ventas, pagado, pendiente, rechazado.

✓ Campañas (Campaigns)

Utilice este módulo para crear y gestionar campañas de marketing. Puede implementar y realizar el seguimiento de campañas de marketing, las cuales pueden ser radio, telefónicas, televisión, medios impresos, basada en email, etc.

✓ Casos (Cases)

Utilice este módulo para gestionar el Soporte realizado a los clientes por medio de casos. En cada caso se agregara información como la prioridad del caso, descripción, el usuario al que esta asignado así como el estado en el que se encuentra el caso.

✓ Gestor de Incidencias (Bug Tracker)

Use este módulo para reportar y rastrear errores asociados con un producto. El área de soporte al cliente atenderá problemas relacionados con el software y recabando información de cada error como su estado, prioridad, solución, usuario que lo asignó.

✓ Base de Conocimiento (Knowledge base)

Este módulo ayuda al soporte del cliente para un mejor manejo e intercambio de la información estructurada y no estructurada. La base de conocimiento le permite al usuario crear preguntas más frecuentes (FAQs), administrar los archivos, y buscar todo en la interfaz de fácil funcionamiento.

✓ Proyectos (Projects)

Use este módulo para ubicar y administrar las tareas para diversos proyectos. Las tareas pueden ser asignadas a diferentes usuarios, anotando el tiempo estimado en

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

llevarlas a cabo. Los usuarios pueden actualizar el estado en el que se encuentra la tarea asignada.

✓ E-mails

Use este modulo para enviar y recibir correos electrónicos. Puede automatizar el manejo del correo por medio de plantillas para respuestas automáticas y para campañas publicitarias basadas en correo electrónico.

2.1 Opciones Comunes en los módulos

Las siguientes opciones son validas para los modulo en CRM:

Mapa del sitio: Una lista de enlaces a todas las páginas en la interfaz gráfica del usuario de Sugar. Puede hacer clic en cualquier vínculo para ir a esa pantalla del Sugar.

Cuadro de Búsqueda: Un cuadro de búsqueda global se muestra por encima de las pestañas de los módulos.

Recientes: La barra debajo de la caja de búsqueda muestra un registro útil de los últimos registros que han sido vistos. Los administradores pueden ver un rastro de los últimos registros de todos los usuarios.

Acciones: Muestra las opciones para llevar a cabo las tareas necesarias en uno o más módulos. Las opciones varían dependiendo del módulo que haya seleccionado. Esta forma difiere de los campos que aparecen cuando usted selecciona la opción Crear del menú de atajos. La forma rápida sólo muestra los campos necesarios para crear un nuevo registro y utiliza los valores por defecto cuando estén disponibles. Después de guardar el nuevo registro, puede cambiar los valores por defecto de ser necesario e introducir información de los campos opcionales.

Imprimir. Haga clic en esta opción para ver una versión imprimible de la página. A continuación, puede imprimir usando la opción de impresión del navegador.

Ayuda. Haga clic en esta opción para ver información acerca de la página.

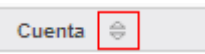
Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

2.2 Visualización y gestión de la información de los registros.

Cada modulo representa un tipo de registros como cuentas u oportunidades. Sugar ofrece tres tipos de vista en cada módulo: Vista de Lista, Vista de Detalles, y Vista de Edición.

- ✓ *Vista de Lista:* La vista se muestra en formato de tabla, enlaces a los registros individuales. Por default Sugar ordena de forma descendente los registros conforme fueron creados. La lista también muestra, en las columnas, otra información pertinente, como nombres, direcciones de correo electrónico, números de teléfono y los nombres de cuenta para cada registro. Puede cambiar la vista por default añadiendo o quitando columnas dependiendo de la información que quiera ver. Puede hacer clic en un nombre de registro para acceder a su información detallada. Puede hacer clic en el icono de Vista para navegar en la vista de detalle y en el icono Editar para navegar a la vista de edición, si es que cuenta con los permisos de edición.


La lista desplegable de Acciones localizada encima de la columna de Nombre muestra diferentes opciones como: Eliminar, actualización masiva, combinar, exportar, etc. Si la lista es muy larga, se puede ordenar la lista, haga clic en cualquier título de la columna  que tiene el icono de flecha doble al lado de ella; para invertir el orden, haga clic en el título de la columna de nuevo.

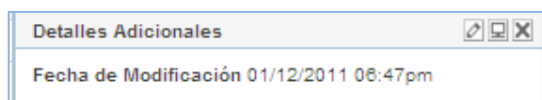
- ✓ *Vista de Detalles:* La vista de detalle muestra la información disponible para un registro como nombre, fecha de modificación, y los registros relacionados. Los registros relacionados se muestran en los sub-paneles separados Por ejemplo, la Vista de Detalle de un contacto cataloga sub-paneles para lo relacionado con actividades, oportunidades, etc. La página de detalles proporciona opciones para editar, borrar, guardar y duplicar información. Del mismo modo, puede crear, editar y borrar los registros que se muestra en los sub-paneles.

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

- ✓ **Vista de Edición:** Esta vista le permite actualizar la información existente en el registro, y añadir más detalles, de ser necesario.

Para ver y editar la información de registro:

1. De clic en un nombre de registro para ver su Vista de Detalle. O bien, coloque el cursor sobre el icono de Información  localizado al final de la fila de registro, y



dele un clic, le desplegará una lista de “Detalles Adicionales” donde

seleccionará ver. La Vista de Detalle relaciona la información en sub-paneles. Por ejemplo, la Vista de Detalle de una cuenta muestra sub-paneles para todas las actividades relacionadas, oportunidades, etc. Cada sub-panel se compone de filas que listan los vínculos a múltiples registros. Usted puede agregar más registros a la lista, si es necesario.

2. Para editar o eliminar un registro, haga clic en el icono de editar o eliminar que corresponda. Se puede minimizar los sub-paneles o reorganizarlos según sea necesario. Para corregir un registro relacionado, pulse el icono de edición correspondiente.

3. Haga los cambios necesarios y de un clic en guardar. Para salir sin guardar cambios de un clic en cancelar.

2.3 Para administrar la información relacionada en los sub-paneles

- ✓ Para minimizar un sub-panel, haga clic en el icono de la flecha que se encuentra al lado de su nombre. Los registros del sub-panel ya no se muestran en la pantalla, pero el nombre y el icono de la flecha todavía son visibles, para ver los registros del sub-panel, haga clic en el icono de la flecha de nuevo.
- ✓ Para mover un sub-panel a una ubicación diferente en la página, coloque el cursor sobre el icono de la flecha, mantenga pulsado el cursor, arrastre el panel a la nueva ubicación deseada y suelte el cursor.

- ✓ Para crear un nuevo registro, haga clic en Crear en la parte de arriba del sub-panel; Para elegir un registro de una lista existente, haga clic en Seleccionar en la parte de arriba del sub-panel. Una lista de los registros disponibles para el sub-panel se muestra en una ventana aparte.
- ✓ Para seleccionar uno o más registros de la lista, haga clic en la casilla adyacente al nombre del registro y haga clic en Seleccionar.

El sistema agrega los registros automáticamente en el sub-panel. Esta característica le permite asociar múltiples registros rápidamente, por ejemplo, se pueden asociar varios contactos con una cuenta.

2.4 Editar y eliminar varios registros

La mayoría de los módulos proporciona un sub-panel de actualización masiva en su página principal que le permite al mismo tiempo editar o eliminar algunos o todos los registros listados. Esta función es útil para actualizar información compartida por varios registros. Los campos que puede editar varían en función del módulo en el que se encuentre. Por ejemplo, en el módulo de Contactos puede seleccionar una parte o la totalidad de la lista de contactos y cambiar el nombre de la cuenta a la que están asignados.

Para editar o eliminar varios registros:

1. Para editar la información, en la pagina inicial del modulo, seleccione las casillas de verificación de los registros que desea editar.
2. En el sub-panel de actualización masiva, introduzca los valores actualizados en los campos que se busca cambiar y haga clic en Actualizar. El sistema actualiza la información en todos los registros seleccionados.

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

2.5 Combinar registros duplicados

Usted puede combinar los registros duplicados en un solo registro para actualizar y limpiar los datos, puede seleccionar los campos que desea combinar y cuando el proceso se complete, el sistema elimina los registros duplicados. Esto asegura que no haya confusión y que los usuarios tengan acceso a la información de una sola fuente.

Antes de que se eliminen los registros duplicados en el sistema, la información relacionada como las actividades, historia, contactos, pasan desde los registros duplicados al registro primario. Usted puede combinar los registros duplicados en los siguientes módulos: cuentas, contactos, prospectos y oportunidades.

Si usted tiene identificados los registros duplicados que desea combinar, puede hacerlo desde una vista de lista. Si usted necesita buscar, para comprobar si existe algún duplicado en un registro y luego unirlos, puede hacerlo desde la vista de detalles del registro.

Para combinar los registros duplicados de la vista de lista, siga lo siguiente:

1. En la página principal del módulo, seleccione dos o más registros duplicados y haga clic en el vínculo Combinar Duplicados, como alternativa, en la página de detalles de un registro, haga clic en Buscar duplicados. La página de combinar duplicados muestra los campos de registro principal a la izquierda y los campos de los registros duplicados a la derecha. El sistema resalta los campos principales de los registros que tienen valores diferentes en los registros duplicados.

Nota: El sistema trata el primer registro que se selecciona, como el registro principal, pero puede cambiar a un registro diferente.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

El sistema utiliza una línea para delimitar los campos que tienen datos diferentes de los campos que tienen datos idénticos. Los campos que tienen datos diferentes pantallas por encima de la línea.

- a) Para especificar uno de los registros duplicados en el registro principal, haga clic en Establecer como principal por encima del campo duplicado. El sistema se mueve el registro a la izquierda.
- b) Para sustituir un campo en el registro primario con un campo de un registro secundario, utilice el botón con los símbolos <<.

2. Haga clic en Guardar combinación.

El sistema combina los campos seleccionados, se mueve toda la información relacionada con el registro principal, y elimina los registros duplicados.

2.5.1 Para combinar los duplicados de la Vista de detalle

1. Haga clic en un registro en la vista de lista para ir a su vista detallada.

2. Haga clic en Buscar duplicados.

El primer paso para encontrar duplicados en la pantalla es:

Usted tendrá que establecer filtros para especificar el campo que desea buscar.

Por ejemplo, puede buscar registros que tienen la misma dirección de facturación o número de teléfono.

3. Seleccione uno o más filtros y haga clic en Siguiente, para quitar un filtro, haga clic en el icono de la papelera situado al lado del nombre del campo. Los resultados de la búsqueda mostrará todos los registros que contienen información duplicada para el campo especificado.

Para ver los detalles de un registro, haga clic en su nombre en los resultados de búsqueda.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

4. Seleccione los registros que desea combinar y haga clic en Realizar combinación.
5. Los Registros Combinados se mostraran en la pantalla.

2.6 Búsqueda de información en el sistema

Usted puede buscar información a través del sistema o limitar la búsqueda a un módulo específico así como realizar una búsqueda rápida por el valor de campo específico.

Puede realizar los siguientes tipos de búsquedas en el sistema:

✓ Búsqueda Global

Usted puede realizar una búsqueda global, por palabra clave a nivel del sistema para el texto que coincide con el inicio de los campos. El sistema de búsquedas de cuentas, contactos, clientes potenciales, oportunidades, y servicios, muestra los resultados de búsqueda para cada uno de estos módulos por separado en sub-grupos.

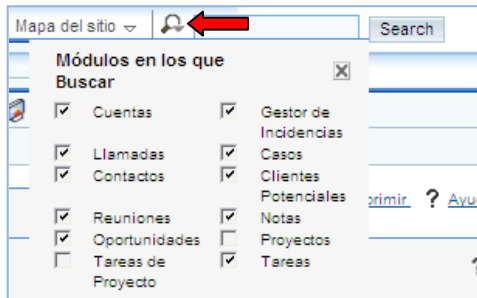
Búsqueda global busca en un solo campo a la vez. Por ejemplo, si usted está buscando a una persona, que pueda coincidir con el nombre o el apellido en el campo de búsqueda.

Dependiendo de la configuración de su base de datos, búsquedas globales pueden o no pueden distinguirse entre mayúsculas y minúsculas. En general, las búsquedas globales en las instalaciones del sistema que se ejecutan en la base de datos MySQL no distinguen entre mayúsculas y minúsculas y los que se ejecuta en Oracle distingue entre mayúsculas y minúsculas.

Todas las búsquedas en el sistema se pueden añadir automáticamente, el carácter comodín % al buscar los campos de texto. Por ejemplo, si busca "Acme" coincidirá con

los nombres de cuenta como "Industrias Acme" o "Fondos Acme". La búsqueda de "Acme%", también coincidirá con los nombres de cuenta como "Industrias de ABC Acme".

Para realizar una búsqueda global, escriba la palabra clave en el campo de



búsqueda y haga clic en "Search". Si desea buscar sólo algunos de estos módulos, haga clic en la flecha hacia abajo y seleccione los módulos de la lista y haga clic en "Search".

Los resultados que le mostraran serán primero los del modulo que selecciono seguidos de las

coincidencias de los demás módulos.

✓ Búsqueda Básica

Usted puede realizar una búsqueda por palabra clave básica en los módulos. Para realizar una búsqueda básica, en el sub-panel de búsqueda en la página principal del módulo, introduzca los valores de uno o más campos y haga clic en Buscar.

Nombre Mis elementos ☒

Para buscar sólo los registros que están relacionados con sus tareas y

actividades, seleccione la casilla de **Mis elementos**.

✓ Búsqueda Avanzada

Para filtrar aún más los resultados de búsqueda, haga clic en el enlace a continuación [Búsqueda Avanzada](#) de la búsqueda avanzada. Los campos que muestra la búsqueda avanzada varía dependiendo del módulo seleccionado. Búsqueda avanzada también proporciona la opción de guardar los criterios de búsqueda y los resultados relacionados con la búsqueda como "Búsqueda guardada".

	Manual de Usuario CRM	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

Nota: La búsqueda de cadenas numéricas coincide con cualquier parte de un campo. Entonces todas las coincidencias serán mostradas en una serie de páginas listadas.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

3. MODULOS DE SUGAR CRM

Cada modulo representa una opción de automatizar la información, ahora que ya se conoce la información contenida en cada modulo se dará una breve explicación de cómo utilizarlos.

3.1 Inicio (Home Module)


Cuando usted inicia sesión en CRM, se muestra el módulo de Inicio. Las etiquetas para otros módulos se muestran junto a la etiqueta Inicio. Otros usuarios no tienen el acceso a su página de inicio, aquí se muestran los Dashlets (contenedores) que despliegan la información correspondiente a sus actividades como reuniones y llamadas.

Fig. 3 Dashlets en Módulo Inicio

Los Dashlets son paneles configurables por el usuario, es decir que usted puede agregar o eliminar los que necesite dando clic en **Agregar Dashlets** ubicado en la parte superior derecha de la pagina.

- ✓ Mis Llamadas (*My calls*): Muestra las llamadas realizadas por usted o que lo relacionan mostrando la persona a quien llamo, duración de la llamada y fecha.

- ✓ Mis Reuniones (*My Meetings*): Muestra las invitaciones a reuniones relacionadas con usted mostrando a la persona, asunto, fecha de inicio y si desea aceptar.
- ✓ Mis clientes potenciales (*My Leads*): Muestra los clientes potenciales que ah creado incluyendo nombre, teléfono y fecha de creación.
- ✓ Mis Principales oportunidades (*My top ten opportunities*): Muestra un listado de a 5 a 10 principales oportunidades.
- ✓ Mis cuentas (*My Account*): Muestra un listado de las cuentas asignadas a usted incluyendo la cuenta y número telefónico.
- ✓ Mis casos abiertos (*My open cases*): Muestra una lista de publicaciones de cliente asignadas a usted para la resolución, incluyendo el número de caso, el sujeto, la prioridad, y el estado.
- ✓ Mi Sugar Feed (*My sugar feed*): Son notificaciones que le indican que otro usuario ah creado un contacto, cliente potencial, oportunidad o caso.
- ✓ Mis Emails (*My emails*): Listas de correos electrónicos no leídos, que se importaron en el sistema de cuentas de correo externas.

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

3.2 Modulo Clientes Potenciales (*Leads Module*)

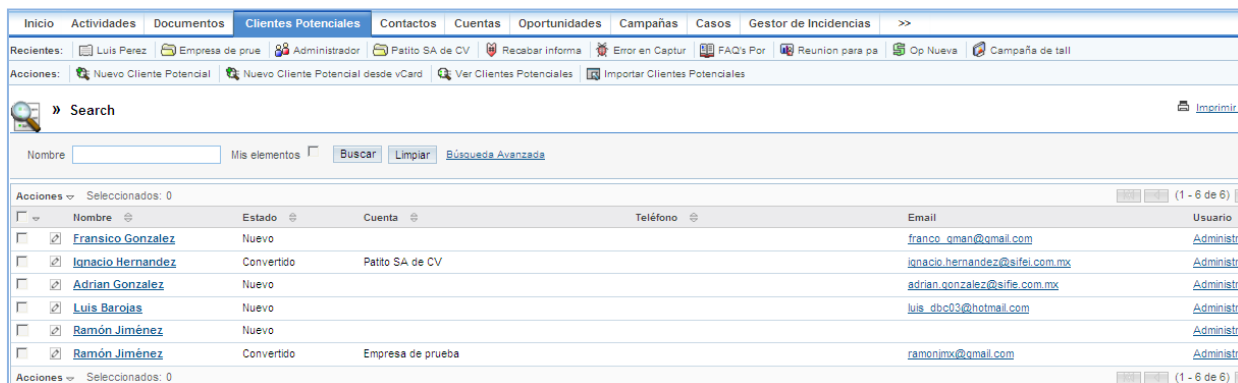
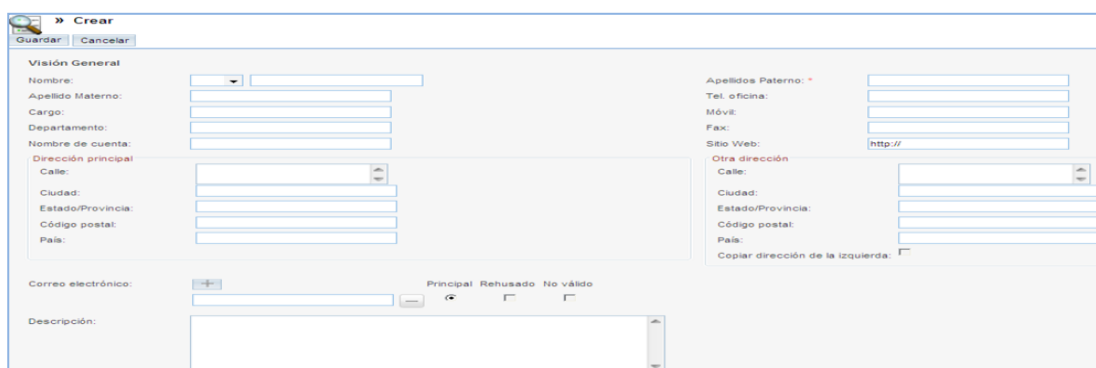


Fig. 4 Modulo Clientes Potenciales

En este módulo se pueden crear, administrar y dar seguimiento a los candidatos para ventas, se puede asociar un cliente potencial con cualquier tipo de campaña para rastrear la eficiencia de esta en cuanto a la creación de oportunidades para su organización.

Para crear un nuevo cliente potencial se deberá:


1. Dar clic en Nuevo cliente Potencial en la barra de Acciones, se abrirá una nueva



pantalla

Fig. 5 Crear nuevo cliente potencial (Visión general)

2. Ingresar la información solicitada en cada campo como: Nombre, Apellido Paterno* (Campo requerido), Apellido Materno, Cargo, Teléfono, Cuenta, también se puede ingresar una breve descripción del cliente potencial, etc.

	<h2>Manual de Usuario CRM</h2>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

3. En la sección de mas información como se muestra en la figura de abajo se pueden ingresar datos adicionales como:

4. Más Información

Estado: <input type="text"/>	Toma de contacto: <input type="text"/>
Descripción estado: <input type="text"/>	Descripción de toma de contacto: <input type="text"/>
Cantidad de la oportunidad: <input type="text"/>	Referido por: <input type="text"/>
Campaña: <input type="text"/>	No llamar: <input type="checkbox"/>

Otro

Asignado a:

Fig.6 Mas información/Otros en Cuentas

- a) Estado: Seleccione el estado del cliente potencial de la lista desplegable que a continuación se mencionan.

- Nuevo: Sin asignar, nuevo cliente potencial.
- Asignado: Recién asignado al usuario.
- En proceso: Activación en progreso.
- Convertido: El sistema automáticamente cambia el estado en este campo, es cuando el cliente potencial se vuelve prospecto.
- Reciclado: No hay oportunidad en este momento, el cliente potencial se debe reciclar a para un futuro seguimiento.
- Muerto: No hay oportunidades y / o datos erróneos.

- b) Descripción del estado: Ingresar una breve descripción del estado del cliente potencial.
- c) Toma de contacto: Asociar al cliente potencial con el medio por el cual se relaciono como llamada en frío, campaña, etc.
- d) Descripción de toma de contacto.
- e) Cantidad de la oportunidad: Número de folios que se podrían vender.
- f) Referido por: Si alguien dio a referencia de este cliente potencial anotar la información
- g) Campaña: Si pertenece a alguna campaña ingresar a cual.

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

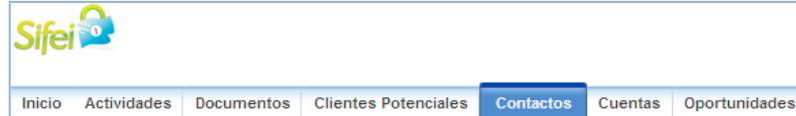
h) No llamar: Seleccionar esta casilla si el contacto solicita que no se comuniquen con el vía telefónica.

En la sección de otros se encuentra la opción asignado a donde se ingresa a quien se le asigna este cliente potencial, por default aparece su usuario pero puede cambiar de usuario seleccionándolo de la lista desplegable.

- Haga clic en el botón Guardar para guardar la información del nuevo cliente potencial, o haga clic en "Cancelar" para volver a la Página Principal del módulo sin guardar la información. Después de guardar aparecerá el nuevo cliente potencial en la vista de detalle del modulo.

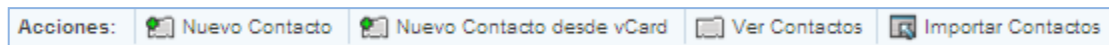
	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

3.3 Modulo Contactos (*Contacts Module*)



Un contacto es cualquier persona válida para ofrecer un servicio o producto, es decir, se tiene una ventaja ya que ha sido evaluado y asignado para una posible oportunidad de venta. Puede asociar un contacto con cualquier registro, como una cuenta, oportunidad y/o campaña. La asociación de un contacto con una campaña le permite realizar un seguimiento de la eficiencia de la campaña en la creación de oportunidades para su organización.

La barra de Acciones del módulo contactos nos muestra las siguientes opciones:



- ✓ Nuevo Contacto: De clic en esta opción para crear un nuevo contacto.

Para crear un nuevo contacto deberá:

1. Ingresar los datos solicitados en cada campo como: Nombre, Apellido Paterno, Cuenta, RFC, teléfono, CURP, así como especificar si se desea sincronizar esta información de contacto con Outlook (opción disponible si se tiene instalado el Plug-in para Microsoft Outlook), etc.
 2. Haga clic en el botón Guardar para guardar la información del nuevo cliente potencial, o haga clic en "Cancelar" para volver a la Página Principal del módulo sin guardar la información.
- ✓ Nuevo contacto desde vCard: De clic en esta opción para crear un nuevo contacto a partir de un archivo vCard de su sistema local.

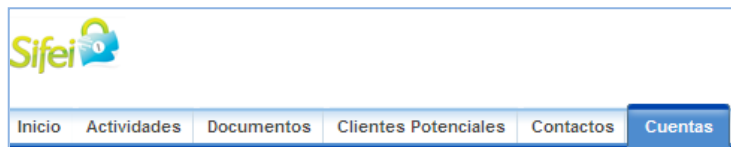
Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

vCard son las tarjetas de comercio electrónico que pueden ser intercambiadas por aplicaciones como el correo de internet y navegadores web. En CRM, usted puede ver y crear un archivo vCard de la Vista de Detalle de un registro y guardarlo en su computadora local para importarlo en otras aplicaciones. Cuando usted crea contactos en CRM o los importa de otra aplicación el sistema automáticamente crea un vCard para ello.

- ✓ Ver contactos: De clic en esta opción para ver un listado de sus contactos existentes.
- ✓ Importar contactos: De clic en esta opción para importar contactos desde otra aplicación.

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

3.4 Modulo Cuentas (*Accounts Module*)



Use el módulo de Cuentas para crear y manejar las cuentas de los clientes. Una cuenta contiene información del cliente como el nombre y dirección; cada cuenta puede ser asociada con otros registros como oportunidades y contactos.

La barra de Acciones de este modulo muestra las siguientes opciones:



- ✓ Nueva Cuenta: De clic en esta opción para crear una nueva cuenta y se mostrara la siguiente pantalla

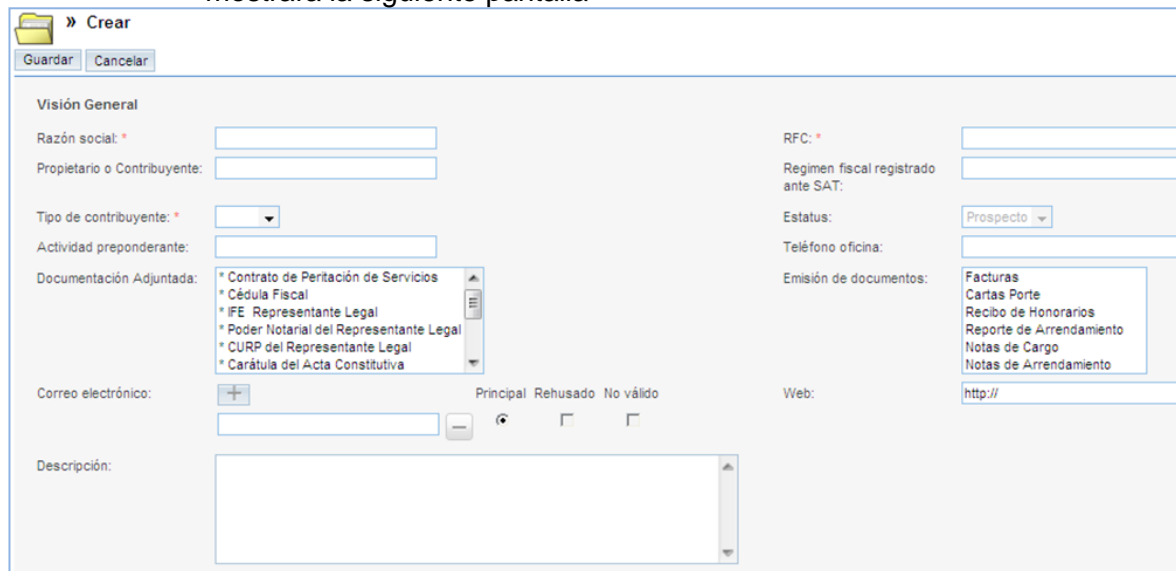


Fig.7 Crear nueva cuenta (Visión General)

Para crear una nueva cuenta debe ingresar diversos datos, entre ellos se encuentra:

- Razón Social
- RFC

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

- Nombre del Propietario ó Contribuyente
- Tipo de Contribuyente (Física ó Moral)
- Actividad Preponderante
- Seleccionar los documentos adjuntados.
- Seleccionar la emisión de documentos


NOTA: El campo RFC esta deshabilitado al ingresar a este formulario, para poder ingresar el RFC primero deberá seleccionar que tipo de contribuyente y después podrá agregar el RFC de 12 o 13 dígitos según sea el caso.

La siguiente sección es la de cuestionario de perfilamiento donde ingresaran o seleccionaran los datos de las listas desplegables con la finalidad de saber qué tipo de desarrollo necesita el cliente.

Cuestionario de perfilamiento	
Situación fiscal:	Activo
¿Medios propios o através de un PACFD?:	
¿Tiene al menos un certificado de sello digital?:	No
¿Cuenta con un sistema electrónico contable?:	No
Si es comercial indique cual:	
¿Cuenta con sistema para administrar su facturación tradicional?:	No
Si es comercial indique cual:	
¿Cuenta con personal de sistemas en su empresa?:	No
¿Numero de sucursales?:	
¿Ya emite CFD?:	No
¿Cuenta con FIEL?:	No
¿Tiene folios asignados por el SAT?:	No
¿Es un programa comercial o diseñado a la medida?:	
¿Es un programa comercial o diseñado ala medida?:	
¿Cuantos comprobantes emite mensualmente?:	
¿Emitirá series de folios por sucursal?:	No

Fig.8 Sección Cuestionario de perfilamiento

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

Las siguientes secciones son la de Direcciones y Más in formación

Direcciones

Dirección de facturación

Calle:

Ciudad:

Estado/Provincia:

Código postal:

País:

Dirección de envío

Calle:

Ciudad:

Estado/Provincia:

Código postal:

País:

Copiar dirección de la izquierda:☐

Delegación / Municipio:

No. Exterior:

No. Interior:

Colonia:

Más Información

Miembro de:

Industria:

Asignado a:

Campaña:

Rating:

Guardar

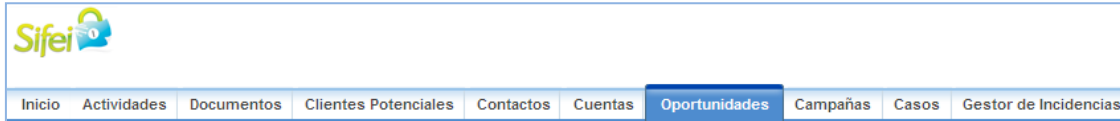
Cancelar

Fig.9 Sección Direcciones/Más información

En estas secciones se terminaran de ingresar los datos de la cuenta como calle, ciudad, código postal, etc.

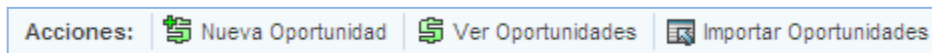
Para terminar con el proceso de creación de una nueva cuenta se debe dar clic en el botón de Guardar o haga clic en "Cancelar" para volver a la Página Principal del módulo sin guardar la información.

3.5 Modulo Oportunidades (*Opportunities Module*)



Utilice el módulo de oportunidades para crear y gestionar las oportunidades de ventas a clientes o prospectos. Una oportunidad establece la cantidad estimada a invertir y está atada a una etapa de venta. Basado en las diferentes etapas de ventas, el sistema calcula la probabilidad de una venta. Por ejemplo, en la etapa Propuesta/Presupuesto, el sistema calcula una probabilidad del 65 %, y en la etapa de Negociación, aumenta la probabilidad al 80 % de cerrar el trato. Cada oportunidad debe estar ligada a una sola cuenta pero puede estar asociada a varios clientes potenciales y contactos.

La barra de acciones muestra las siguientes opciones:



✓ Nueva Oportunidad:

Crear

Guardar Cancelar

Nombre Oportunidad: *	<input type="text"/>	Cuenta: *	<input type="text"/>
Cantidad de la Oportunidad: *	<input type="text"/>	Fecha de cierre: *	<input type="text"/>
Tipo:	<input type="text"/>	Toma de contacto:	<input type="text"/>
Aplicación:	Buzón Web Desktop	Desarrollos de interfaz:	Layout Conectores
Paquetes de folios:	<input type="text"/>	Créditos adquiridos:	<input type="text"/>
Folios autorizados por el SAT:	<input type="text"/>	Pago Liberado:	No
Etapas de ventas: *	Prospecto	Probabilidad (%):	10
Próximo paso:	<input type="text"/>	Campaña:	<input type="text"/>
Descripción: <input type="text"/>			

Otro

Asignado a: Administrador

Guardar Cancelar

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

Para crear una oportunidad se debe dar clic en la opción Nueva oportunidad, después aparecerá la siguiente pantalla.

Los campos a ingresar son:

- Nombre Oportunidad: Ingresar el nombre de la oportunidad.
- Cuenta: Ingresar el nombre de la cuenta a la que se va a asociar o seleccionarla dando clic en la flecha junto al cuadro de texto.
- Cantidad de la oportunidad: Valor monetario de la oportunidad.
- Fecha de cierre: Fecha estimada para el cierre de la oportunidad.
- Tipo: En la lista desplegable, especifique si la oportunidad es de un negocio existente o un nuevo negocio.
- Toma de contacto: Donde se hizo contacto con esta oportunidad.
- Aplicación: Seleccionar la aplicación necesaria.
- Desarrollo de Interfaz: Seleccionar el desarrollo.
- Paquetes de Folios: Seleccionar de la opción desplegable Kbyte, Mega, Giga, etc.
- Créditos adquiridos: Total de folios adquiridos

NOTA: Al seleccionar el paquetes de folios a desear automáticamente en el campo de Créditos adquiridos aparecerá el valor correspondiente.

- Folios autorizados por el SAT: Folios tramitados ante el SAT.
- Estado de Pago: Este campo esta deshabilitado por default, así que no podrá ser modificado, indica el estado del pago.
- Etapa de Ventas: Especificar el estado actual de esta oportunidad de la lista desplegable.

Las opciones son las siguientes:

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

- **Prospecto:** Indica que es nueva prospección de venta y tiene que ser evaluado.
 - **Calificación:** Indica que ventas esta calificando si hay oportunidad de venta.
 - **Necesita Análisis:** Indica que después de determinar que el prospecto está interesado, se analizan las necesidades del prospecto.
 - **Propuesta de valor:** Se ofrecen los productos o servicios necesarios para el interesado.
 - **Id Tomadores de decisiones:** Después de encontrar las coincidencias entre los problemas del prospecto y los productos ofrecidos, el vendedor identifica las decisiones necesarias a tomar para cerrar la venta.
 - **Análisis de Percepción:** Se analiza el conjunto de productos que se propondrán.
 - **Propuesta/Presupuesto:** Se entrega un presupuesto.
 - **Negociación/Revisión:** Ventas negocia la propuesta con el prospecto.
 - **Ganado:** Se ha ganado este oportunidad
 - **Perdido:** Se ha perdido este oportunidad.
- **Probabilidad:** Probabilidad de cerrar el trato, se calcula de forma automática a partir de la etapa de venta.
 - **Próximo paso:** Ingresar que acción continúa.
 - **Campaña:** Buscar o ingresar el nombre de la campaña a la que pertenece si es que está relacionada con alguna.
 - **Descripción:** Escribir una breve descripción de la oportunidad.

Para terminar con el proceso de creación de una nueva oportunidad se debe dar clic en el botón de Guardar o haga clic en "Cancelar" para volver a la Página Principal del módulo sin guardar la información.

Nota: En el campo etapa de ventas, la opción de “ganado” indica que la oportunidad a sido aceptada por el cliente y que procederá a realizar el depósito bancario

	Manual de Usuario CRM	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

correspondiente, para que administración sea notificada y realice la verificación de pago para posterior liberación de cliente se debe dar un clic en el campo “No enviar notificación” el cual se encontrara seleccionada por default en la parte inferior de la pantalla.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

3.6 Modulo Actividades (*Activities Module*)



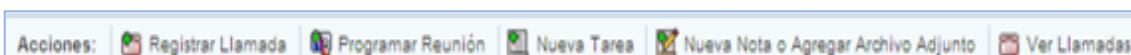
Utilice el módulo de Actividades para programar y gestionar llamadas, citas y tareas. Al crear una actividad y asociarla con los registros, se crea un historial completo de las actividades y la relación con sus cuentas y contactos. Una actividad está relacionada con un registro como una cuenta o un contacto. Por ejemplo, puede programar una reunión con uno o más contactos para una cuenta específica o una oportunidad. Cuando se crea la actividad, se puede vincular a las notas relacionadas y archivos adjuntos.

Desde la vista de detalle de la mayoría de los registros se pueden ver las actividades relacionadas con ese registro. Por ejemplo, el sub-panel de actividades de la vista detallada de una cuenta muestra las llamadas, reuniones y tareas programadas. Cuando se programa una actividad, también se pueden crear notas y anexos si es necesario.

Las actividades se mueven automáticamente al sub-panel del historial cuando sucede cualquiera de los siguientes eventos:

- La actividad se cerró manualmente.
- El estado de una tarea se cambio a "Completado"
- El estado de una llamada prevista o reunión es cambiado a "Sostenida" " o "No Sostenida "

La barra de Acciones muestra múltiples opciones dentro del módulo como:



- ✓ Registrar Llamada: Haga clic en esta opción para programar una llamada.
- ✓ Programar Reunión: Haga clic en esta opción para programar una reunión.
- ✓ Nueva Tarea: Haga clic en esta opción para crear una tarea.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

- ✓ Nueva Nota: Haga clic en esta opción para crear una nueva nota.
- ✓ Ver Llamadas. Haga clic en esta opción para ver y administrar las llamadas.
- ✓ Ver Reuniones. Haga clic en esta opción para ver y administrar las reuniones.
- ✓ Ver Tareas. Haga clic en esta opción para ver y administrar tareas
- ✓ Ver Notas: Haga clic esta opción para ver y administrar las notas
- ✓ Ver calendario: Haga clic en esta opción para ver y administrar el calendario.

Para cualquier llamada o reunión programada, se puede crear una nota, por ejemplo, se puede agregar una nota que resume el resultado de una llamada o una reunión. También se pueden realizar otras actividades relacionadas con una llamada o una reunión, como la creación de una tarea y archivo de correos electrónicos. En el calendario aparecen las tareas programadas, para ver los detalles de una tarea, haga clic en el nombre de la tarea. Haga clic en una hora específica para hacer una llamada o una reunión en ese momento. Cuando se guarda la información, el sistema muestra la página de detalles donde se puede ver y administrar la información relacionada, como contactos y notas.

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

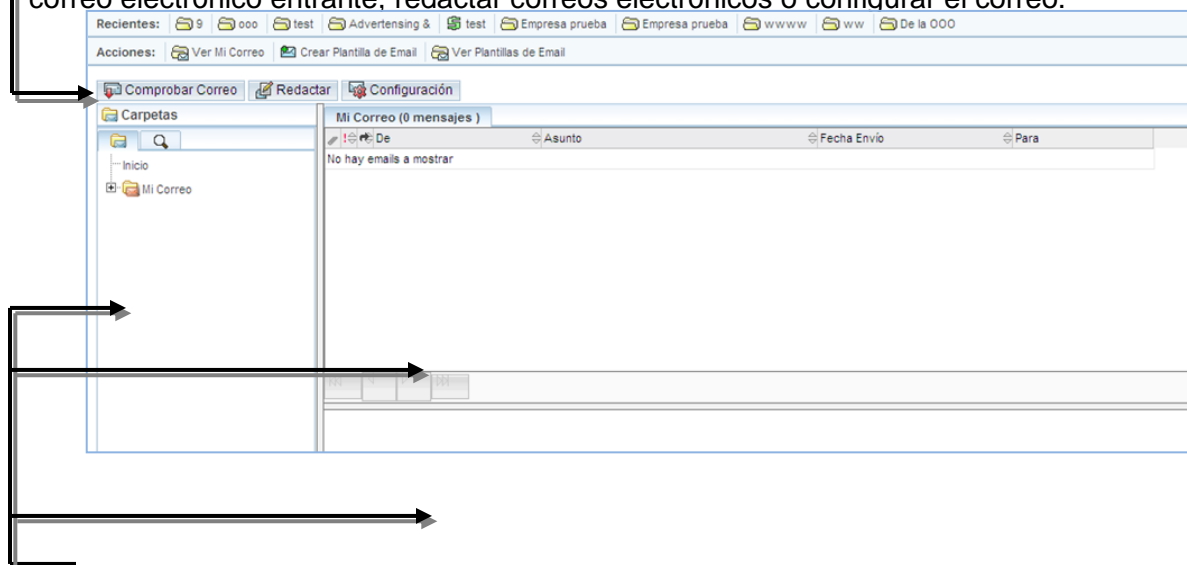
3.7 Modulo Emails (Emails Module)



Este modulo le permite gestionar correos electrónicos así como:

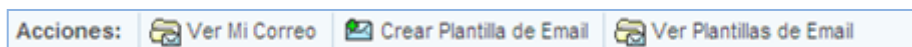
- Redactar y enviar correos electrónicos.
- Ver correos de servidores externos
- Importar correos electrónicos en Sugar cuando sea necesario.

En la parte superior se localizan las opciones para comprobar si hay mensajes de correo electrónico entrante, redactar correos electrónicos o configurar el correo.




La página está dividida en paneles: el panel de la izquierda contiene la lista de carpetas y el campo de búsqueda, el panel derecho se divide en dos, la mitad superior del panel muestra los correos electrónicos, y la mitad inferior del panel muestra el contenido del correo electrónico.

En la barra de Acciones se muestra:



Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--


	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

- ✓ Ver mi correo: Revisar correo electrónico

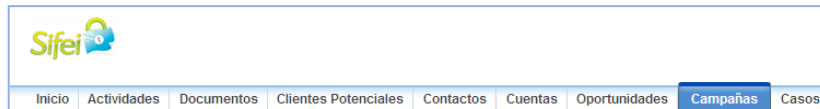
- ✓ Crear plantilla de Email: Puede utilizar plantillas de correo electrónico para crear cartas modelo para las respuestas automáticas por correo electrónico a mensajes de correo entrante y para campañas de correo electrónico. Por ejemplo, cuando usted recibe un e-mail sobre un error o un caso, puede enviar una respuesta automática indicando que el correo fue recibido y que el caso se está analizando. Para las campañas de correo electrónico, escriba el mensaje en la plantilla y a continuación especifique las variables como los nombres y direcciones de correo de los objetivos de la campaña. El sistema inserta estas variables en la plantilla para crear un correo electrónico personalizado para cada objetivo. Cuando se crea una plantilla de correo electrónico, puede insertar una imagen y adjuntar archivos desde el repositorio de Sugar o de su sistema de archivos local.(Véase “*Creating Emails Templates*” en *Sugar Community Edition Application Guide*)

- ✓ Ver Plantillas de Email: Muestra un listado de todas las plantillas creadas permitiendo modificarlas si es necesario.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

3.8 Modulo Campañas (Campaigns Module)



Utilice el módulo de campañas para controlar y administrar campañas de marketing masivo. Normalmente, una campaña de marketing masivo se dirige a un amplio grupo de personas u organizaciones. Por lo tanto, el proceso de la campaña se inicia con la identificación de los objetivos, puede agrupar varios objetivos en una lista de objetivos de acuerdo a un conjunto predeterminado de criterios como la edad o los hábitos de gasto. Se puede asociar un registro con una campaña ya existente como contactos, clientes potenciales y oportunidades.

- ✓ **Crear e importar público objetivo:** Un objetivo es un individuo que tiene alguna información, pero no es calificado como un cliente potencial o contacto. Los objetivos son registros independientes que no están vinculados a contactos, clientes potenciales u oportunidades. Sin embargo, puede agregar contactos, clientes potenciales y usuarios a una campaña de lista de objetivos. Usted puede utilizar uno de los métodos siguientes para agregar los objetivos de una lista de objetivos:

- Registros de importación de un archivo (. csv o. tsv)
- Selección de registros de la vista de lista de cuentas, contactos, clientes potenciales, y las metas.

Normalmente, debe crear o importar una lista de objetivos, asociado con los objetivos y, a continuación asociarla a una campaña. Sin embargo, también puede crear primero la campaña y a continuación asociarla a una lista de objetivos.

El proceso general es el siguiente:



Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

Una lista de objetivos puede especificar cualquiera de las personas que necesitan ser incluidos o excluidos de una campaña. Puede crear uno de los siguientes tipos de listas de objetivos:

- Por defecto: Una lista de la gente que es objetivo de campaña y recibe la campaña por correo electrónico.
- Cabeza de serie: Una lista de personas que necesitan recibir el mensaje de la campaña, pero no se les da seguimiento como clientes potenciales. Por lo general, se trata de individuos que debe aprobar la campaña antes de que sea lanzada.
- Prueba: Una lista de las personas que reciben el correo electrónico de la campaña como muestra de cómo será visualizado por los diferentes clientes de correo antes de enviarlo a la lista predeterminada.
- Lista de exclusión: Lista de personas a las que desea excluir de la campaña, por lo general son personas que decidieron no recibir mensajes de sus campañas

Si usted tiene múltiples objetivos con la misma dirección de correo electrónico, Sugar enviará el correo electrónico de campaña a sólo uno de los objetivos, escogidos al azar. Otras direcciones de correo electrónico, considerados como duplicados, se suprimen a pesar de que no están en la opción de la lista.

Para crear una lista de objetivos:

1. Seleccione de la barra de Acciones la opción Crear lista de objetivos y aparecerá la siguiente pantalla.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

Inicio Actividades Documentos Clientes Potenciales Contactos Cuentas Oportunidades **Campañas** Casos Gestor de Incidencias >>

Recientes: Fuerza de venta Juan hernandez Manuel Galindo Base Implementa Base Implementa Juan Carlos Mar test test 001 Pago Liberado p Nuevo caso de t

Acciones: Crear Campaña Campañas **Crear Lista de Público Objetivo** Lista de Público Objetivo Crear Público Objetivo Público Objetivo

Listas de Público Objetivo » Crear

Guardar Cancelar

Nombre: * Tipo: *

Descripción:

Otro

Asignado a: Administrador

Guardar Cancelar

2. Ingrese la información solicitada como: Nombre, Tipo (de lista), Descripción y asignado a.
3. Para terminar con el proceso debe dar clic en el botón de Guardar o haga clic en "Cancelar" para volver a la Página Principal del módulo sin guardar la información.

Para crear Público Objetivo:

1. Seleccione de la barra de Acciones la opción de Crear Publico Objetivo y

» Crear

Guardar Cancelar

Visión General

Nombre: Apellido: * Título: Departamento: Nombre de Cuenta:

Dirección Principal

Dirección Alternativa: Ciudad: Provincia/Estado: CP: País:

Otra Dirección

Dirección Alternativa: Ciudad: Provincia/Estado: CP: País: Copiar dirección de la izquierda: ☐

Correo electrónico: + Principal Rehusado No válido

Descripción:

aparecerá la siguiente pantalla.

2. Ingrese la información en cada campo, puede ingresar más d un correo electrónico dando clic en el signo de "+" y seleccione el correo principal.

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

4. De clic en Siguiente para introducir información del presupuesto de la campaña.

5. Ingrese la información de los campos siguientes:

Campaña:

Atrás Cancelar **Siguiente**

Encabezado de la Campaña
Presupuesto
Seguimientos
Listas de Público Objetivo
Marketing
Enviar Email
Resumen

Presupuesto de la Campaña
Introduzca el presupuesto para calcular el ROI.

Presupuesto: Coste Real:
Ingresos Esperados: Coste Esperado:
Moneda: Mexican Pesos : \$ Impresiones: 0
Objetivo:

- Presupuesto. Introduzca un valor numérico para el presupuesto de la campaña.
- Costo real. Introduzca el costo real de la campaña.
- Impresiones. El número de veces que el anuncio de la campaña se ve en la web.
- Costo esperado. Introduzca el costo esperado de la campaña.
- Ingresos esperados. Introduzca las previsiones de ingresos de la campaña.
- Moneda. En la lista desplegable, seleccione la moneda utilizada para la campaña.

6. Haga clic en Siguiente para introducir la información de la URL de seguimiento.

Campaña:

Atrás Cancelar **Siguiente**

Encabezado de la Campaña
Presupuesto
Seguimientos
Listas de Público Objetivo
Marketing
Enviar Email
Resumen

URLs de seguimiento de la Campaña
Defina aquí un URL de seguimiento para utilizar con esta campaña. Debe introducir tanto el nombre como el URL para crear el seguimiento.

Nombre de Seguimiento: ☐ ¿Enlace para rehusar?
URL de Seguimiento:
Enlace para rehusar: Nombre de Seguimiento: URL de Seguimiento:
ninguna creada

Fecha de Emisión : Enero 2011

Copia Controlada, No (X) SI () No. Docto Integración CRM

7. Ingrese la información de los campos siguientes:

- Nombre de seguimiento: Escriba un nombre de seguimiento.
- ¿Enlace para rehusar?: Seleccione esta casilla para crear un enlace de seguimiento que permite a los objetivos darse de baja de sus campañas de correo electrónico, con esto, el sistema suprime la información de destino para asegurarse de que nunca recibió ninguna de sus campañas de correo electrónico o las campañas de newsletter. Asimismo, el sistema selecciona automáticamente la opción de exclusión en la página de detalles del objetivo. Sin embargo, si un objetivo decide darse de baja de una campaña de boletín, el sistema elimina la información de destino sólo para esa campaña específica. Usted puede incluirlo en listas de objetivos para otras campañas de correo electrónico y boletines
- URL de seguimiento: Introduzca la dirección del seguimiento.

8. Haga clic en Nuevo Seguimiento para crear las URL de seguimiento adicional, haga clic en Crear seguimiento nuevo e introduzca la información del nuevo seguimiento.

9. Haga clic en Siguiente

Campaña:

Atrás
Cancelar
Guardar y Continuar
Finalizar

[Encabezado de la Campaña](#)
[Presupuesto](#)
[Seguimientos](#)
[Listas de Público Objetivo](#)
Marketing
Enviar Email
Resumen

Listas de Público Objetivo

Seleccione o cree una lista de público objetivo para utilizar con su campaña. Esta lista se usará para enviar emails con sus mensajes de marketing.

Usar Lista de Público Objetivo existente

O cree una nueva usando el siguiente formulario:

Nombre de Lista de Público Objetivo
Tipo de Lista de Público Objetivo
Por Defecto

Nombre de Lista de Público Objetivo	Tipo de Lista de Público Objetivo
ninguna creada	

Si va a crear una campaña de correo electrónico o una campaña de no-correo electrónico, Sugar muestra las listas de destino en la pantalla. Para una campaña de boletín, se muestra la información de suscripción en la página.

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

a. Para utilizar una lista de Público objetivo existente, haga clic en Seleccionar y utilice el panel de búsqueda para encontrar la lista.

b. Para crear una lista de público objetivo, introduzca su nombre en el campo Nombre de la Lista y seleccione el tipo de lista de objetivos. Sugar muestra a continuación el nombre de lista de destino.

10. Para los boletines de noticias, debe crear las siguientes tres listas de suscripción

- Lista de de suscripción: Estos objetivos reciben boletines con regularidad.
- Lista de retirada: Estos objetivos son los que han decidido optar por no recibir correos.
- Lista de prueba: Estos objetivos son los destinatarios del correo electrónico de prueba a los que usted envía para asegurar su éxito.

a. Para crear una lista personalizada, seleccione Permitir Selección y haga clic en Seleccionar para buscar objetivos y crear la lista.

b. Para obtener una lista de generada por el sistema, seleccione Auto-Crear y el sistema muestra el nombre de la lista en el campo sobre el botón Seleccionar.

11. Para guardar la información de la campaña y comenzar la proceso de especificación de otros detalles como la configuración de correo electrónico, haga clic en Guardar y continuar. Si va a especificar la configuración de correo electrónico más tarde, haga clic en Finalizar.

Al hacer clic en Guardar y continuar, marketing por correo electrónico muestra la página en la pantalla. Después de hacer clic en Finalizar, los detalles de la campaña se muestran seleccionando Ver en la pantalla. Usted puede editar la

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

información y crear un registro de marketing por correo electrónico desde esta página.

✓ **Para crear Nueva Plantilla de Email**

Lo primero que debe hacer es dar clic en la barra de Acciones sobre el botón de Nueva plantilla de Email.

The screenshot shows a web-based form titled '» Crear' (Create). It has a header bar with 'Guardar' and 'Cancelar' buttons. The form fields include: 'Nombre:' (Name) with a text input; 'Asignado a:' (Assigned to) with a dropdown menu and a search icon; 'Descripción:' (Description) with a text area; 'Insertar Variable:' (Insert Variable) with a dropdown menu showing 'Cuenta' and 'Razón social', and a text input 'Saccount_name' with an 'Insertar' button; 'Asunto:' (Subject) with a text input; and 'Cuerpo:' (Body) with a rich text editor toolbar containing various formatting options like bold, italic, underline, and font color. Below the body field is a checkbox labeled 'Editar Texto Plano' (Edit Plain Text). At the bottom, there are buttons for 'Examinar...' (View...) and 'Documento Sugar'.

Ingrese la información de los campos siguientes:

- Nombre. Escriba un nombre para la plantilla.
- Asignado. Para asignar la plantilla a un usuario, haga clic en el botón de la flecha y seleccione de la lista de usuarios disponibles.
- Descripción. Introduzca una breve descripción acerca de la plantilla.

- Insertar variable. En la lista desplegable, seleccione el registro, por ejemplo, seleccionar un contacto y seleccione un campo como el nombre completo y haga clic en Insertar. El sistema muestra la variable seleccionada en el Cuerpo del correo.
- Asunto. Escriba el título del mensaje
- Enviar solo texto. Seleccione esta casilla si solo desea enviar texto, usted puede elegir esta opción si un cliente de correo electrónico no puede visualizar código HTML. Cuerpo del mensaje. Introduzca el mensaje de correo electrónico. También puede integrar imágenes y añadir enlaces URL. Para ver y utilizar el editor de HTML, haga clic en HTML en el campo Cuerpo. Para aplicar opciones de formato estándar, tales como tipo de letra, tamaño, negrita, cursiva, color, resalte el texto y seleccione la opción adecuada Archivos adjuntos: Para adjuntar un archivo, incluyendo imágenes, haga clic en Examinar para navegar hasta su ubicación en el equipo local, y seleccione. Para adjuntar un documento existente del Modulo de Documentos, haga clic en Documento de Sugar y seleccione de la lista de los documentos. El archivo adjunto se muestra a continuación en el botón Examinar. Ingrese la información para insertar un archivo de imagen en la plantilla, haga clic en el icono de clip que se muestra al lado en el archivo, para eliminar el archivo adjunto, haga clic en el botón Quitar.
- Haga clic en Guardar para crear la plantilla.

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

3.9 Modulo Casos (Cases Module)



Utilice el módulo de casos para realizar un seguimiento y manejar los problemas reportados por los clientes con respecto a sus servicios. Después de crear un caso, se puede asociar con las incidencias relacionadas.

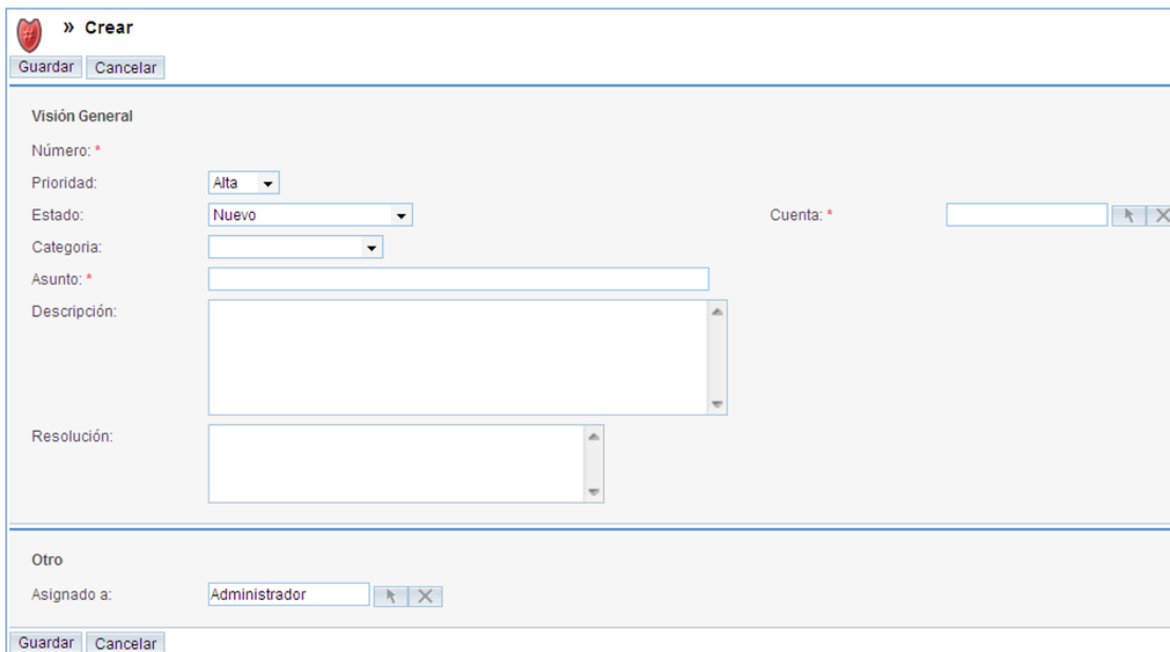
La barra de Acciones muestra lo siguiente:



✓ Nuevo caso: Para crear un nuevo caso se debe

1. Dar clic sobre Nuevo caso de la barra de Acciones

2. Se desplegara la ventana siguiente



Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

3. Ingresar los datos de: Prioridad, Estado, Cuenta, Categoría, Asunto, Descripción, Resolución, Asignado A.

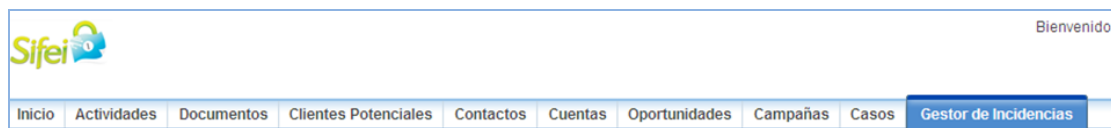
4. Haga clic en Guardar para guardar el caso, haga clic en "Cancelar" para salir de la página sin guardar el caso.

Sugar muestra el caso en la vista de detalles en la pantalla. En esta página, puede crear nuevas incidencias para el caso o lo asocian con incidencias existentes.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1


3.10 Modulo Gestor de Incidencias (Bug Tracker Module)



Use el módulo gestor de incidencia para informar, seguir y manejar incidencias. Las incidencias de un producto son los defectos o características asociadas a una revisión particular del. Después de crear una incidencia, se puede asociar con algún caso que esté relacionado.

Para crear una incidencia se debe:

1. Dar clic en Informe de incidencia de la barra de Acciones, se mostrara la siguiente pantalla:


» Crear

Visión General

Número: *
Asunto: *
Prioridad: Urgente
Fuente:
Categoría:
Encontrado en Lanzamiento:
Descripción:
Registro de Actividad:

Tipo: Defecto
Estado: Nuevo
Resolución:
Corregido en Lanzamiento:

Otro

Asignado a: Administrador

	Manual de Usuario CRM	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

2. Ingrese la información en el formulario de incidencias como el asunto, prioridad, tipo, estado, categoría, etc.

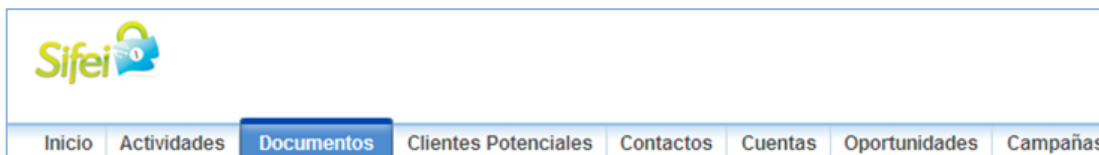
3. De clic en Guardar para guardar la información o en Canelar para salir sin guardar los cambios.

La incidencia se muestra en la página de detalles en la pantalla. En esta página, puede asociar la incidencia con los registros relacionado como contactos y proyectos. También puede crear un nuevo caso de las incidencias o asociarlas con un caso existente.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

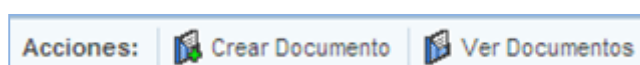
	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

3.11 Modulo Documentos (Documents Module)



Utilice este módulo para crear y gestionar los archivos que compartirá con los usuarios y contactos.

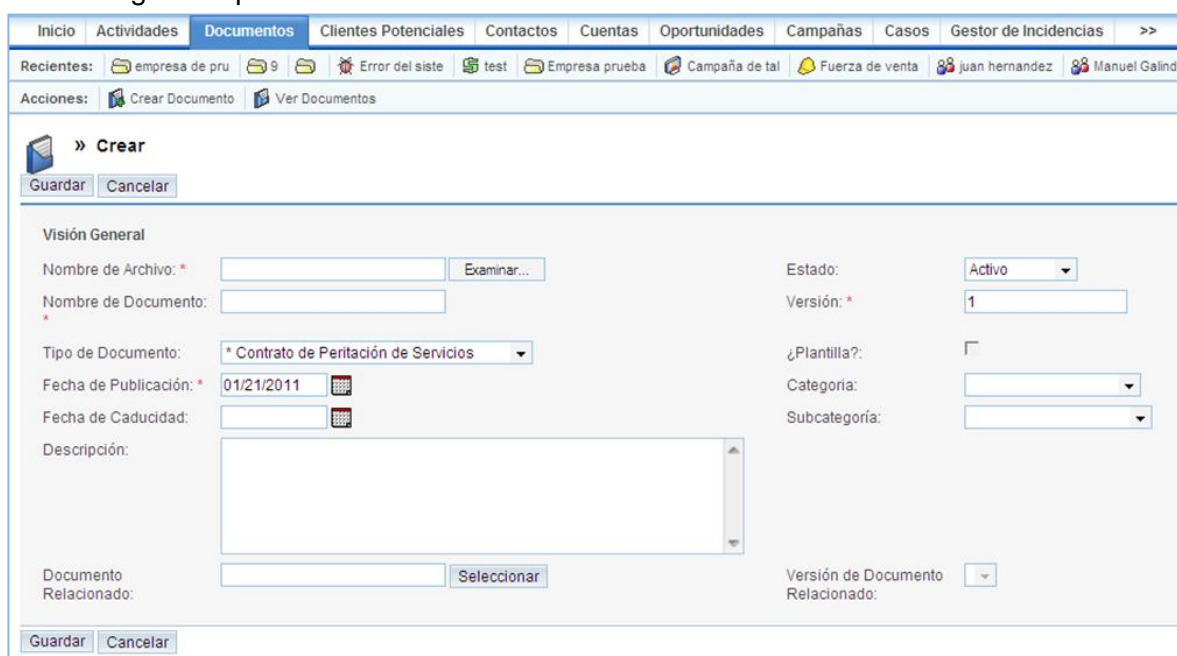
La barra de Acciones muestra las siguientes opciones:



Puede crear una biblioteca de documentos y gráficos para compartir con otros usuarios y contactos, que van desde materiales de mercadotecnia hasta contratos. También puede crear plantillas para documentos de uso frecuente.

- ✓ Para crear un documento debe:

1. Dar clic en Crear Documento de la barra de Acciones, seguido aparecerá la siguiente pantalla




Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

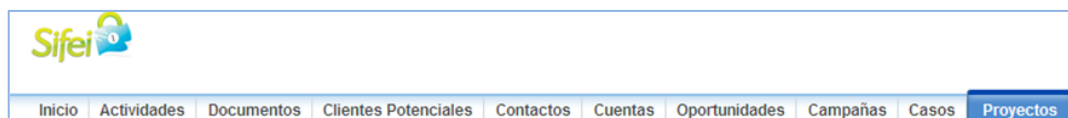
	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

2. Ingrese la información solicitada en cada campo; desde el nombre de archivo a buscar, nombre del documento, tipo de documento, fecha de publicación y fecha de caducidad, etc.
3. Después de ingresar todos los datos de clic en Guardar para guardar la información o en Cancelar para salir a la pantalla principal sin guardar cambio alguno.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

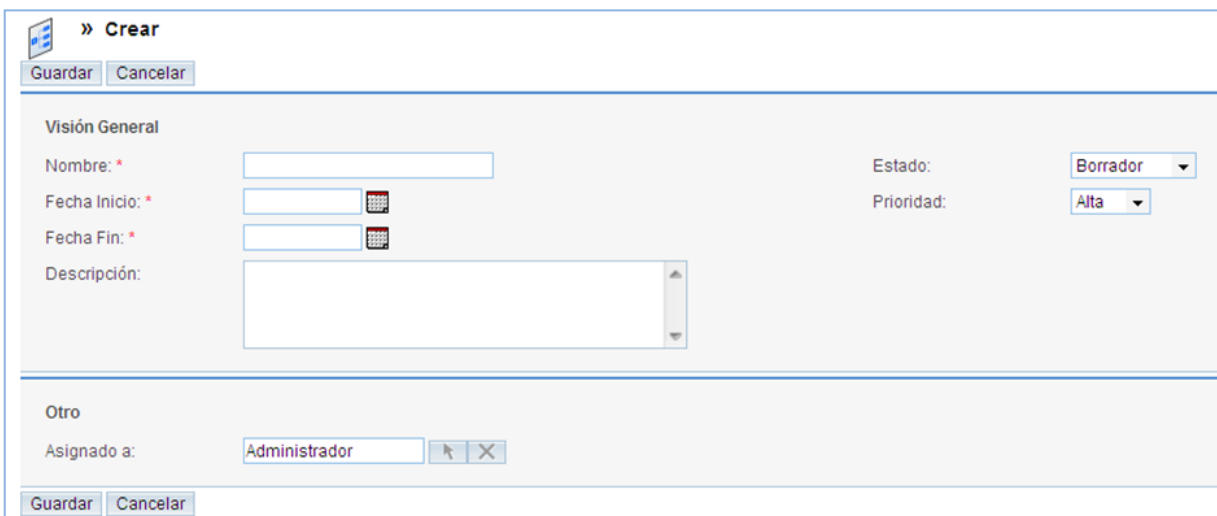
3.12 Modulo Proyectos (Projects Module)



Utilice el módulo de Proyectos para crear y dirigir proyectos de su organización; estos permiten agrupar cuentas, oportunidades y casos, por norma el usuario creador del proyecto es el director del mismo aunque un usuario puede asignar a otro usuario como director del proyecto.

✓ Para crear un proyecto:

1. De clic en Crear Proyecto de la barra de Acciones y aparecerá la siguiente pantalla



2. Ingrese el nombre del proyecto, fecha de inicio y fin, estado, prioridad, y una breve descripción del proyecto así como el usuario a quien está asignado el proyecto.


Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

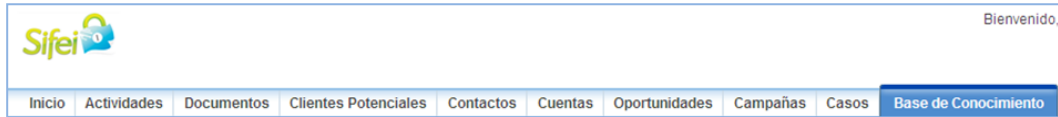
3. De clic en Guardar para guardar la información del proyecto o en Cancelar para salir a la pantalla principal del módulo sin guardar cambios.

Recuerde que puede agregar tareas par el proyecto desde el módulo de Actividades y seleccionando en la opción “Relacionada con” ingresar el nombre del proyecto o buscarlo en la lista desplegable.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

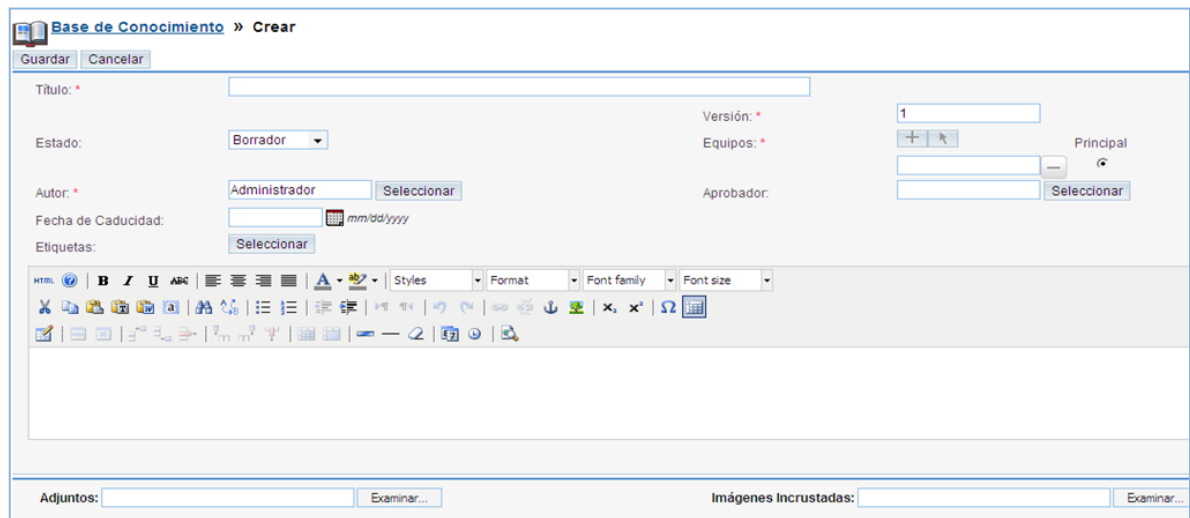
3.13 Modulo Base de Conocimiento (Knowledge base Module)



La base de conocimiento le permite al usuario crear preguntas frecuentes (FAQs), Manuales, tutoriales, guías rápidas; permite administrar los archivos por medio de categorías y buscar todo en la interfaz de forma fácil.

✓ Nuevo Artículo

1. Para crear un artículo de clic en Crear artículo en la barra de Acciones y aparecerá la siguiente pantalla:



2. Aquí especificara el título del artículo que desea crear, así como el autor, etc.; En el campo de cuerpo puede editar el texto usando la barra de edición de la parte superior para darle el formato que desee.

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

- De clic en Guardar en la parte superior izquierda de la pantalla para guardar el artículo o en Cancelar para salir sin guardar cambio alguno.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

4. Registro de empleados

Como Colaborador de Fuerza de Ventas, puede crear y administrar los registros de empleados. Cuando se crea un registro de empleado, se agrega automáticamente a la lista de Usuarios del Sistema y el administrador le otorgara acceso al crm, así como la lista de usuarios. Del mismo modo, cuando se elimina un empleado, el registro de usuario asociadas también se elimina, una ves creado el empleado no se podrá editar, solo ver sus detalles.

4.1 Para crear un registro de empleado

1. Inicie sesión en el **crm** con sus datos de usuario.

Bienvenido a
SUGARCOMMUNITY EDITION™

Por favor, introduzca su nombre de usuario y contraseña.

Identificador:

Contraseña:

Idioma: ▼

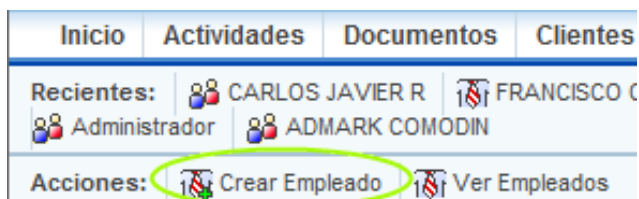
🔗 [¿Ha olvidado su contraseña?](#)

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

2. Haga clic en el enlace de los **empleados** ubicados en la esquina superior derecha de la página.

Bienvenido, [admin](#) [[Salir](#)] | **Empleados** | [Admin](#) | [Soporte](#) | [Acerca de](#) |

3. En la barra de Acciones en la ficha Personal, seleccione **Crear empleados**.



4. En la página de los empleados, introducir los datos de los siguientes campos:

Nombre. Introduzca el nombre empleado.

Nivel. En la lista desplegable, seleccione una de las siguientes opciones de estado:

Gerente

Distribuidor

Promotor

Apellido. Introduzca el apellido del empleado.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

Estatus de Empleado. En la lista desplegable, seleccione una de las siguientes opciones de estado:

Activas: seleccione esta opción para especificar un empleado actual de su organización.

Terminado: Seleccione esta opción si el empleado ya no trabaja para su organización.

Ausencias: Seleccione esta opción si el empleado va a ausentarse del trabajo durante un período prolongado de tiempo.

Título. Introduzca el título del empleado en caso de ser fuerza de ventas se denomina colaborador.

Teléfono de la oficina. Introduzca el número de teléfono oficina del empleado

Departamento. Escriba el nombre del departamento al que pertenece el empleado.

Mobile. Introduzca el número de teléfono celular del empleado

Reclutador. Escriba el nombre del usuario reclutador

Otros. Introduzca un número de teléfono alternativo para el empleado, si los hubiere.

Fax. Introduce el número de fax para el empleado.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

E-mail. Introduzca la dirección de correo electrónico para el empleado.

Teléfono de la casa. Introduzca el número de teléfono de su casa para el empleado.

Otras direcciones de correo. Introduzca una dirección de correo electrónico alternativa para el empleado, si los hubiere.

Tipo de mensajería instantánea. En la lista desplegable, seleccione el tipo de servicio de mensajería instantánea que el empleado tiene.

MSN

Yahoo!

AOL

MI nombre. Introduzca el empleado nombre de usuario para el servicio de mensajería instantánea.

Notas. Introduzca cualquier comentario sobre el empleado.

Dirección Primaria. Introduzca la dirección principal del empleado

De la ciudad. Escriba el nombre de la ciudad.

Del Estado. Escriba el nombre del Estado.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

Código Postal. Introduzca la dirección de código postal.

País. Escriba el nombre del país.

5. Haga clic en **Guardar** para crear el registro de empleado, haga clic en "**Cancelar**" para salir de la página sin guardar los cambios.

Empleados » Crear

Guardar Cancelar

Estado del Empleado:

Nombre:

Nivel:

Título:

Departamento:

Reclutador:

Apellido:

Franquicia:

Tel. Oficina:

Móvil:

Otro:

Fax:

Tel. Casa:

Tipo MI:

Nombre MI:

Notas:

Dirección Principal:

Ciudad:

Estado/Provincia:

Código Postal:

País:

Correo electrónico:

Principal Responder a

Guardar Cancelar

Ahora puede ver el registro en la lista de empleados Vista, así como la lista de usuarios Vista.

Acciones ▾ Seleccionados: 0				
<input type="checkbox"/>	Nombre	Departamento	Título	Nivel
<input type="checkbox"/>	ADMARK COMODIN	-	-	GERENTE
<input type="checkbox"/>	Administrador	-	Administrador	
<input type="checkbox"/>	Ana Maria Velazquez Oliman	-	-	DISTRIBUIDOR
<input type="checkbox"/>	ARTURO SOLIS GOMEZ	-	-	DISTRIBUIDOR
<input type="checkbox"/>	Carlos Alberto Sanchez Torres	-	-	DISTRIBUIDOR
<input type="checkbox"/>	CARLOS JAVIER RODRIGUEZ PENAGO	-	-	DISTRIBUIDOR
<input type="checkbox"/>	CIRO IGNACIO FLORES PALACIOS	-	-	DISTRIBUIDOR
<input type="checkbox"/>	Despacho Lopez Gasca SC	-	-	DISTRIBUIDOR
<input type="checkbox"/>	EDER OCTAVIO VAZQUEZ ALCANTARA	-	-	DISTRIBUIDOR
<input type="checkbox"/>	Eduardo Sanchez Reynoso	-	-	DISTRIBUIDOR
<input type="checkbox"/>	EL y Asociados SC	-	-	DISTRIBUIDOR
<input type="checkbox"/>	Eric Miquel Galindo Vazquez	-	-	DISTRIBUIDOR
<input type="checkbox"/>	Fernando Flores Ruiz	-	-	GERENTE
<input type="checkbox"/>	Fernando Montiel Aguilar	-	-	DISTRIBUIDOR
<input type="checkbox"/>	FRANCISCO CASAS VELAZQUEZ	-	-	DISTRIBUIDOR
<input type="checkbox"/>	Grupo Instalador de Telecomuni	-	-	DISTRIBUIDOR
<input type="checkbox"/>	Jose Angel German Ortega Veana	-	-	GERENTE
<input type="checkbox"/>	JOSE ANTONIO DIAZ AREVALO	-	-	GERENTE
<input type="checkbox"/>	JOSE ANTONIO TOSTADO CORRIPIO	-	-	DISTRIBUIDOR
<input type="checkbox"/>	JOSE ANTONIO TOSTADO CORRIPIO	-	-	DISTRIBUIDOR

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

5. Importar y Exportar datos

Usted puede actualizar e importar nuevos datos en Sugar a través de archivos CSV (valores separados por comas) o también por medio de archivos de TSV (Valores Separados por Tabuladores). Los módulos en los que se pueden importar datos de estas dos formas son: Cuentas, Contactos, Clientes potenciales, oportunidades, casos, actividades y listas.

Durante la importación, el sistema rellena los nuevos campos en Sugar basándose en los datos de los campos importados. Por ejemplo, al importar un contacto con un nombre de cuenta Sugar automáticamente rellena el número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.

Para importar datos primero debe exportar los datos de la propia aplicación en un archivo de valores separados por comas al sistema de archivos local. A continuación, puede utilizar la función de importación dentro de un módulo específico para importar los datos. Antes de importar datos en el sistema, se recomienda que se compruebe si hay errores de ortografía, registros duplicados, el formato incorrecto o falta de información.

5.1 Para importar datos

1. En el menú de accesos directos de tu página de inicio del módulo, haga clic en Importar. El primer paso en el proceso de importación se muestra en la pantalla.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

Importar Paso 1: Seleccione el Origen de Datos y la Acción de Importación

¿Cuál es el Origen de Datos? *

☒ Archivo delimitado por comas ⓘ

Archivos Calificados Por: ⓘ

☐ Archivo delimitado por tabulaciones ⓘ

☐ Archivo con delimitador personalizado ⓘ

☐ Puzzle

☐ Salesforce.com

☐ Act!

Acción de Importación *

☒ Crear Registros

☐ Crear y Actualizar Registros

2. Seleccione uno de los siguientes tipos de origen de datos:

- Archivo delimitado por comas. Seleccione esta opción si los campos en el archivo de importación están separados por una coma o si el archivo está en formato csv.
- Los campos calificados Por. Para identificar el calificador, en este caso, se realizará adjuntando cada campo, incluyendo delimitadores en el archivo de importación. Al exportar los registros del sistema, este mismo utiliza comillas dobles como calificador.
- En la lista desplegable, seleccione una de las siguientes:
 - Ninguno. El archivo de importación no contiene ninguna clasificación.
 - Comillas dobles. El archivo de importación contiene comillas como calificadores.
Por ejemplo: "abc", "xyz", "EFG".

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

Tenga en cuenta:

Al exportar los registros que contienen los elementos de campo de selección múltiple, los temas son típicamente separados por comas. Por lo tanto, se debe utilizar comillas dobles en estos datos.

- Las comillas simples. El archivo de importación contiene comillas simples como calificadores. Por ejemplo: 'abc', 'xyz', 'efg'.
- Otros. El archivo de importación contiene un calificativo que no sea comillas simples o dobles.
- Ficha archivo delimitado. Seleccione esta opción si los campos en el archivo de importación están separados por una pestaña y la extensión de archivo es txt.
- Archivo con delimitador personalizado. Seleccione esta opción si el archivo de importación utiliza un delimitador que no sea una coma o una ficha. Introduzca el delimitador en el Sector delimitado por disciplinarse ingresar el delimitador en el campo adyacente.

Tenga en cuenta:

El registro ID distinguen mayúsculas y minúsculas. Por lo tanto, los registros tienen la misma identificación, pero con variación esto es, en caso de que se trate como registros separados. Sin embargo, las bases de datos MySQL y MS SQL no reconocen las mayúsculas y minúsculas, por lo tanto el tratamiento no reconoce el documento de identidad, como una identificación. Como resultado, algunos registros no pueden ser importados con éxito, y las relaciones entre padres e hijos pueden perderse durante la importación.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

3. En Importar Acción, seleccione una de las siguientes:

- Creación de registros: Seleccione esta opción para crear nuevos registros. Si el archivo de importación contiene la ID en los registros existentes en el sistema, no se asignaran a los identificadores de los campos de identificación en el módulo, por lo tanto, se crearán nuevos registros en el sistema. Si asigna los identificadores a los campos de identificación en el módulo, por lo tanto, al importar no se producirá. La muestra de registro de errores "ID ya existe en esta tabla".
- Crear y Actualizar los registros: Seleccione esta opción para crear nuevos registros y actualizar los registros existentes con nuevos valores. Para actualizar los registros, el archivo de importación debe contener el ID de registros.

4. Haga clic en Siguiente para continuar con el siguiente paso en el proceso de importación. Sube el archivo que contiene los datos de importación a su sistema de archivos local. Dependiendo del origen de datos especificado, la información que ve en esta página pueden variar.

5. En el campo Seleccionar archivo, introduzca la ruta a la ubicación del archivo, o haga clic en Examinar para navegar hasta la ubicación del archivo en su máquina.

6. Si el archivo tiene una fila de encabezado, active la casilla de Tiene cabecera.

Típicamente, una fila de encabezado contiene títulos de columna como nombre y dirección.

7. Haga clic en Siguiente para continuar con el siguiente paso en el proceso de importación.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

Importar Paso 2: Subida de Archivo de Importación

Muchas aplicaciones le permiten exportar datos en el formato **Archivo de texto separado por comas (.csv)**, siguiendo estos pasos genéricos:

1. Lance la aplicación y abra el archivo de datos
2. Seleccione la opción de menú **Guardar como...** o **Exportar...**
3. Guarde el archivo en el formato **CSV** o **Valores Separados por Comas**

Seleccione archivo:

Examinar...

Tiene cabecera: ☒

< Anterior

Siguiente >

La página muestra, el primer registro en su archivo de importación, es una vista previa de la asignación entre los campos de la base de datos del sistema y los encabezados en el archivo de importación.

Usted puede cambiar la asignación si es necesario. La muestra de la base de datos en la columna del campo muestra una lista desplegable de todos los campos que existen en la base de datos del sistema para el módulo. El sistema busca automáticamente las posibles coincidencias de los nombres de campo en la fila de encabezado y selecciona en la columna de base de datos de campo.

Para los campos sin asignar, el No asignar muestra el campo en la columna de base de datos. Usted puede cambiar la asignación, si es necesario.

El encabezado de fila -columna muestra los títulos de campo en la fila de encabezado para el primer registro en el archivo de importación.

La columna del valor predeterminado proporciona la opción de ingresar un valor si el archivo de importación no contiene un valor para el campo. Por ejemplo, al importar el de clientes potenciales, usted puede seleccionar el valor predeterminado de la fuente de cliente potencial, tales como correo principal y así sucesivamente en la lista desplegable en la columna Valor predeterminado.

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

La fila 1 muestra los datos del primer campo no de cabecera en el primer registro del archivo de importación.

8. Para agregar más datos a un registro, y si el archivo de importación no tiene el campo correspondiente, desplácese hasta la parte inferior de la página y haga clic en Agregar campo. Seleccione de la lista desplegable un campo existente en la base de datos y escriba su valor en el campo correspondiente del valor predeterminado.

El campo con el nuevo valor se añade a la lista de campos de la base de datos y, para eliminar, haga clic en el botón Quitar campo.

9. Para guardar la asignación como una asignación personalizada, desplácese hacia abajo hasta la parte inferior de la página y escriba un nombre en la asignación del campo Guardar como, las asignaciones guardadas aparecen en la primera página del proceso de importación.

10. Para modificar el formato de fecha y hora u otros ajustes para coincidir con las del archivo de importación, desplácese hacia abajo hasta la parte inferior de la página y haga clic en Mostrar opciones avanzadas.

11. Para comprobar si hay entradas duplicadas, haga clic en Mostrar opciones avanzadas. Para esto se comprobaba si hay campos duplicados, utilizando tales como los usuarios afectados, para este caso mueva los índices que desee en el índice de la columna, no se utilice el índice columna usados con el botón de flecha hacia la izquierda.

Para quitar un campo que no desea utilizar para comprobar si hay duplicados, utilice la flecha hacia la derecha para volver al index de la columna que no se utiliza. Use la flechas arriba y abajo para ordenar el orden en que los índices para comprobar los duplicados.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

12. Haga clic en Importar ahora para importar los datos. La página Importar los resultados, muestra las listas de los datos importados y las listas de cuántos campos se han importado correctamente y de cuántas se han omitido.

Importar Resultados			
<p>Éxito: 7 Registros creados con éxito</p> <p> Deshacer Última Importación Importar Más Importación Completada </p>			
Último Creado: Instituciones			
Nombre	Ciudad	Teléfono	Usuario
SUEM		01722 272 0122	admin
AEROMEDEVAC		001619 284 7910	admin
AIR MEDICAL		001210 945 8959	admin
AVIESA		01722 273 2222	admin
EMERGENCY RESPONSE		01800 523 6250	admin
AERO JL		01722 273 4825	admin
AIRLINK		01800 024 8600	admin

Si la importación no tiene éxito o un éxito parcial, el sistema muestra un enlace para ver las filas que no han sido importados y los mensajes de error. Se le pedirá que descargue el archivo csv. que contienen la información. Usted puede descargar el archivo, corregir los errores, y luego importar los registros en el sistema.

Importar Resultados			
<p>Éxito: 7 Registros creados con éxito</p> <p> Deshacer Última Importación Importar Más Importación Completada </p>			
Último Creado: Instituciones			
Nombre	Ciudad	Teléfono	Usuario
SUEM		01722 272 0122	admin
AEROMEDEVAC		001619 284 7910	admin
AIR MEDICAL		001210 945 8959	admin
AVIESA		01722 273 2222	admin
EMERGENCY RESPONSE		01800 523 6250	admin
AERO JL		01722 273 4825	admin
AIRLINK		01800 024 8600	admin

13. Si no desea guardar los datos importados debido a que la asignación de campos no es la correcta, haga clic en Deshacer última importación; Puede hacer clic en Intentar de nuevo para reiniciar el proceso de importación.

	<h2>Manual de Usuario CRM</h2>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

El sistema no duplicará el registro, cuando se reinicie el proceso de importación.

14. Para importar datos adicionales, haga clic en Importar más.

15. Para volver a la página principal del módulo, haga clic en el botón Regresar a.

Para administrar las asignaciones de guardado.

- Para utilizar una asignación de guardado, en la página de importación, seleccione la asignación antes de proceder a la Fase 2 del proceso de importación.
- Para publicar un mapa que ha guardado, en la página de importación, seleccione la asignación y haga clic en Publicar.
- Para anular la publicación un mapa que ha publicado, haga clic en eliminar publicación en la página de la imagen.

Importación de datos en Cuenta

Si va a importar datos a la cuenta de otro sistema de CRM, este sistema por lo general comprende la distinción entre un contacto y una cuenta, de que una cuenta puede tener varios contactos, y que tiene los datos por separado para cada contacto.

Sin embargo, solo puede importar los datos de contacto de las aplicaciones más simples del gestor de contactos como Microsoft Outlook. Puede referirse a las cuentas de los registros durante la importación en los contactos, y los módulos de Oportunidades.

Crear una hoja de cálculo e importar los registros de la cuenta en las cuentas del primer módulo.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

Tenga en cuenta:

Si va a importar datos en un módulo que permite relacionar los registros de cuentas, los registros de importación verifican primero si ya están en el sistema para garantizar el registro de los campos de nueva cuenta.

Para importar datos de la cuenta:

Si ha exportado los datos de contacto, y desea importar los datos de la cuenta en el sistema, haga lo siguiente:

1. Copia el archivo exportado Contacts.csv y guárdelo como Accounts.csv.
2. Editar el archivo Accounts.csv con Excel.

En primer lugar, ordenar los archivos en la columna que contiene el nombre de la empresa.

Al recorrer sus datos, ordenados por nombre de empresa, puede ver los registros sucesivos que tienen el mismo nombre de la empresa y también puede ver que si hay más de un contacto de esa cuenta (en la terminología del sistema).

Para evitar múltiples copias de la misma cuenta en el sistema, es necesario eliminar los contactos duplicados; para asegurarse de que la información está completa, se adjunta al expediente de cuenta, sólo se conserva el contacto con la dirección y el teléfono de información que representa lo mejor de la cuenta en su conjunto.

También hay que revisar los nombres de empresas que son similares, pero no iguales, debido a las inconsistencias en la forma de que se ingreso con el nombre de la

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

empresa, se debe eliminar todos los registros duplicados, excepto el que tiene el nombre de la empresa escrito exactamente cómo desea verlo en el sistema.

3. Guarde el archivo de Excel como un tipo csv.

Después de que los datos de la cuenta se han importado, puede exportar los contactos de su aplicación actual Contact Manager y luego importarlos en el sistema.

Importación de datos de contacto

Si importa un registro de contacto que se refiere a una cuenta desconocida, a continuación, se va a crear un nuevo registro de contacto automáticamente en la cuenta con ese nombre.

Tenga en cuenta que cuando los registros de cuentas se crean automáticamente, están vacíos. Es decir, se han asociado contactos, pero no existe información como la dirección o teléfono. Por lo tanto, tendrá que agregar manualmente los detalles más adelante. Para evitar esta tarea, se recomienda que se importen los datos de la primera cuenta para crear un registro completo con la información como la dirección y teléfono (y otra información en función de su sistema de CRM anterior) y luego importar los datos de contacto.

Para exportar los contactos de su aplicación actual, del administrador de contactos. El proceso se describe a continuación, la información de este contacto, se exportara a través de Outlook 2003. Desde otros sistemas de trabajo similares.

1. En el menú Archivo, seleccione Importar y exportar. La importación y exportación, muestra un cuadro de diálogo del asistente de la página.
2. Seleccione Importar un archivo y haga clic en Siguiente.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h2>Manual de Usuario CRM</h2>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

3. Seleccione la opción de crear un archivo del tipo de valores separados por comas (Windows) y haga clic en Siguiente.

4. Seleccione una carpeta de Outlook, la que desea exportar, y haga clic en Siguiente.

5. Escriba el nombre del archivo y la ubicación de directorio, para que el archivo exportado se pueda crear, y haga clic en Siguiente.

6. Para confirmar su intención de exportar este archivo, haga clic en Finalizar.

Outlook 2003 crea un archivo csv. Para garantizar que los datos se han exportado con éxito, usted puede ver el archivo utilizando Microsoft Excel o un editor de texto.

Durante la importación, asegúrese de asignar correctamente los nombres de los campos de entrada, con los nombres correspondientes a los campos del sistema. Si va a importar desde Outlook, realice una asignación de campos de especial importancia, el cual es el campo Nombre de la cuenta, dentro del sistema. Esto es necesario para asegurar que los contactos están relacionados con las cuentas correctas.

Importación de Valores de lista desplegable

Para importar correctamente las opciones de lista desplegable, compruebe que el archivo de importación contenga los valores de la base de datos y no las etiquetas de visualización. Esto es porque el sistema requiere el identificador asociado a cada opción que se almacena en la base de datos.

Para ello, compruebe que el valor de lista desplegable que está importando aparezca en la hoja de cálculo tal como aparece en la base de datos.

Para copiar los valores de lista desplegable

1. Desde la vista de lista, seleccione el archivo deseado para ver sus detalles.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

2. En la página Detalles, haga clic en Modificar.
3. En la vista de edición, seleccione el campo desplegable del campo de selección desplegable, y el siguiente campo de base de datos disponible. Usted debe seleccionar el campo al lado de la base de datos disponible para capturar los valores de selección desplegable.
4. Haga clic en los campos resaltados y seleccione Ver código fuente de la selección. La fuente de la ventana de selección muestra el código fuente, incluyendo los valores de la lista desplegable.
5. Introduzca los valores de base de datos adecuada, sin las comillas en la columna correspondiente de la hoja de cálculo de importación.

Mapeo de datos y archivo de configuración

Al importar datos, se tendrá que asignar los campos que están importando a los que existen en la base de datos del sistema. Por ejemplo, para asignar los nombres y apellidos de los contactos que se importan en el sistema, estos campos deben existir en la base de datos del sistema. Si no, tendrá que crear estos campos del sistema antes de importar los datos.

La última etapa del proceso de importación ofrece una sección de Opciones Avanzadas para ver la configuración de archivo de importación:

Asegúrese de que el formato de codificación de archivos, el formato de fecha, y el Formato de hora coincidir con las del archivo de importación. Si no, cambie la configuración en Opciones avanzadas antes de importar los datos. Por ejemplo, si el archivo de importación está utilizando EUC-JP y su valor predeterminado es UTF-8, que tendrá que cambiar la configuración predeterminada para EUC-JP.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h2>Manual de Usuario CRM</h2>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

La codificación de archivos te permite usar un archivo de importación que está en otro idioma. Es decir, un archivo con una codificación de caracteres diferentes es a lo que se especifica para la instancia del sistema.

Durante la importación, si el usuario selecciona la codificación del archivo correspondiente, los datos serán importados con la codificación especificada para la instancia del sistema.

Puede guardar las asignaciones para el uso futuro. También puede publicar las asignaciones guardadas para permitir que otros usuarios puedan utilizarlas. En el proceso de mapeo de datos, puede asignar un registro a un usuario.

5.2 Exportación de datos

Usted puede exportar registros del sistema en formato csv en su computadora local. Puede utilizar Microsoft Excel, el Bloc de notas u otros editores de texto para abrir los archivos csv. Puede exportar los registros seleccionados, todos los registros en la página, o la lista completa.

El csv muestra en la columna los títulos, incluyendo el ID de registro (una cadena larga de letras y números que se utilizan como una referencia única a cada registro de cuenta) y todos los otros campos en el módulo.

Tenga en cuenta:

Cuando los valores de exportación son para las opciones de la lista desplegable, las exportaciones del sistema serán, el identificador asociado a cada opción (es decir, nombre del artículo) y no las etiquetas de visualización.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--

	<h1>Manual de Usuario CRM</h1>	Procedimiento
		Código :CRM-MU.26-01-11
		Revisión : 1

Para exportar datos de el sistema:

1. Para exportar registros específicos, selecciónelos en la vista de lista en la página principal del módulo y haga clic en Exportar. Para exportar todos los registros que figuran en la página, o todos los registros existentes en el módulo, haga clic en Seleccionar situado por encima de la lista de elementos y seleccione una de las siguientes opciones:

- Esta página. Para exportar todos los registros que figuran en la página, seleccione esta opción.
- Todos los registros. Para exportar todos los registros en la lista (si es más que una página), seleccione esta opción.

El sistema muestra un cuadro de diálogo "archivo.csv"

2. Seleccione Abrir para abrir el archivo de exportación en formato csv o seleccione Guardar en disco para guardar el archivo csv en su máquina local.

3. Haga clic en Aceptar para ejecutar la operación. Si usted eligió para abrir el archivo, el archivo csv se abre en Microsoft Excel.

El archivo csv. Contiene todos datos exportados del módulo.

Fecha de Emisión : Enero 2011	Copia Controlada, No (X) SI () No. <u>Docto Integración CRM</u>
-------------------------------	--